

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	松本市安曇風穴の里		所管課 TEL	西部農林課 内線33131					
所在地	松本市安曇3528番地1		設置年月	平成2年4月16日					
施設設置目的	地場産業の活性化と就労場所確保による地域活性化対策								
施設概要・設備	敷地面積 約15,000㎡ 延べ床面積 1,120㎡ 生産物直売所、特産民芸品加工展示施設、その他付帯施設								
指定管理者名(選定方式)	稲核生産者組合(特命指定)								
指定期間	平成27年4月1日 ~ 令和2年3月31日								
指定管理者の 主な業務	・施設の維持管理 ・食堂、売店の運営 ・観光案内 ・公衆トイレ管理、清掃業務等								
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)								
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	180,000人	171,973人	95.55%	93.49%				
	食堂利用者数	45,000人	44,561人	99.02%	99.23%				
	特産民芸品加工展示施設利用者	1,000人	1,001人	100.10%	102.46%				
	(特記事項)								
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
		利用料金収入 自主事業収入	1,400,000 99,000,000	利用料金収入 自主事業収入	1,393,920 97,514,942	基本納付金 特別納付金	3,200,000 0	基本納付金 特別納付金	3,200,000 699,000
		計	100,400,000	計	98,908,862	計	3,200,000	計	3,899,000
	支出 (歳出)	人件費	56,800,000	人件費	57,333,943	借地料	400,595	借地料	400,595
		事業費	38,500,000	事業費	58,079,356	工事請負費	2,084,400	工事請負費	0
		基本納付金	3,200,000	消耗品費	5,039,491	負担金	70,000	負担金	70,000
		特別納付金	327,500	光熱水費	8,979,056				
				使用料等	4,701,531				
			手数料	2,117,374					
			委託料	7,383,717					
		工事費	20,497,802						
		その他	9,360,385						
		基本納付金	3,200,000						
		特別納付金	0						
	計	98,827,500	計	118,613,299	計	2,554,995	計	470,595	
損益	1,572,500		-19,704,437		差引	645,005	差引	3,428,405	
(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
66.6

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	当地区施設を管理するためにつくられた組合である。単年度収支で赤字となったが流動比率、自己資本比率などから経営状態は良好である。
		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	B	当地区施設を管理するためにつくられた組合であるため、サポート・バックアップ体制が図られている。
	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・遵守されている。
		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、業務の内容及び管理基準に適合した事業計画に従い実施されており、問題はない。
		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	法令を遵守した適正な管理がなされており、問題はない。
		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	市や地域との連携が緊密に図られており、責任を持って管理運営に取り組んでいる。また、実績報告書も適正に作成されている。
	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	市民に限らず、観光客への配慮がなされており、問題はない。
		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	観光客の利用が多く、幅広い年齢層から利用されている。
	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	職員配置計画のとおり人員が配置されており、施設管理運営上適切である。
		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	現場責任者、指揮系統など明確になっており、有資格者の配置についても問題はない。
		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	労働関係法令を遵守し、業務従事者の適切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	接客、安全衛生に関する教育、資質向上のための研修を実施している。
	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	専用の会計帳簿により適切な管理を行い、問題はない。
		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	経理は税理士の指導により行い、情報公開・監査請求に対応できる。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	経理・事務処理等はパソコンを活用している。
		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・備品は日常点検・定期点検・整備業務をし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	実績報告書や事業報告書は適切に作成されており、問題はない。
	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	避難経路は確保されており、年2回の避難訓練を実施している。
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	施錠、警備体制は徹底が図られ、警備会社の通報システムも設置済みで、問題はない。
		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	利用者の安全確保、職員教育が徹底され、利用者の安全に配慮したサービスがされている。
	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・市への連絡等緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		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	室内は整然と整理され、避難路は確立されており、支障となるものは見受けられない。
	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	個人情報等に関するマニュアルが整備され、適正に管理されており、問題はない。
		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	適切に保護することを社会的責任とし、従事者への徹底を図っており、問題はない。
施設の運営 14項目 34点	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	事業計画のとおり、業務の処理・対応は適切に行われており、職員教育の徹底が図られている。
		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	日常の巡回・清掃等は適切に行われており、業務範囲も的確に把握している。
		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	A	利用者の利便性を図るため、見やすい観光案内看板などを設置し、日常から配慮されている。また、休日を減らす等利用率を上げる工夫もしている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	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	管理者が施設修繕等、自らできることは実施。また、照明器具等の入れ替えなど、光熱水費の縮減に努めており評価できる。
	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	引き渡した備品等は、老朽化してきているが、入れ替え等を行っており、問題はない。
		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	備品の修繕をしたり、老朽化で使用できないものは、随時入れ替えを行っており、問題はない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	利用促進の広報活動や、ホームページの作成、営業時間の運営方法の見直し等を行い、利用促進に努めている。
	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	利用者へのアンケート等により、サービス向上策を常に模索し、サービス向上に努めている。
	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	A	身障者の駐車スペースの拡幅の実施、全館バリアフリーの対応をしており、問題はない。
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	利用者の苦情・要望への対応は迅速で業務改善が図られている。	
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	実績報告書等から適切にセルフモニタリングが行われている事が確認でき、問題はない。	
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	省エネ、環境負荷の軽減方策、廃棄物処理等に関して、計画書のとおり実施されており、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	地域住民主体の組合であり、地域住民、関係機関と密接な連携が図られている。
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	支出は事業計画書の範囲内になっており、問題はない。
		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	A	事業計画書のとおり事業を実施している。

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	※別紙へ記入
	調査対象	※別紙へ記入
	調査方法	※別紙へ記入
調査結果	※別紙へ記入	
利用者からの意見 要望・苦情等	※別紙へ記入	

4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・今期は施設老朽化対策として売店改修自主工事を行いました。 ・上高地入山客の減少と売店改修工事期間の休業により施設利用者が減少した為、収入も減少し自主事業収支は赤字になっておりますが、今後は売店施設が整ったことから、自主事業の実施を工夫して施設利用者を増やし、管理収支の黒字を目指します。
要望・苦情への 対応状況	・利用者からの要望・苦情に対しては即時対応して解決を図る態勢にしております。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・特産品の「稲核菜」の生産拡大をし、販売の強化を図ります。 ・老朽設備の更新を順次進めてまいります。 ・各種災害を想定し、どの様な対応が出来るのか検討します。

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。

【総合的な評価】

施設の修繕や改修等、適切で迅速な対応を行っています。特に、市が負担すべき改修費用を指定管理者の負担で実施しており、評価できます。
施設周辺の清掃が行き届き、清潔な環境を維持しています。
接客や苦情対応等、適切に実施しています。
総合的に見て、高く評価できます。

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
76.6

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
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	平成30年4月1日～平成31年3月31日
	調査対象	一般利用者
	調査方法	質問記入形式アンケート
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ・回答数52通(男性55.3%、女性44.7%) ・利用者の居住地:長野県内10%、県外90% ・利用頻度:毎日3.9%、月に数回2.6%、年に数回27.5%、ほとんど利用しない13.7%、初めて利用52.3% ・サービスへの満足度:非常に満足34%、まあ満足51.1%、どちらとも言えない6.4%、やや不満6.4%、非常に不満2.1% ・案内表示のわかりやすさ:非常にわかりやすい25.5%、まあわかりやすい57.4%、どちらとも言えない2.1%、ややわかりにくい6.4%、非常にわかりにくい8.5% ・職員の対応:非常満足42.6%、まあ満足38.3%、どちらとも言えない10.6%、やや不満8.5% 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○電子レンジ、インターネットが使えて良い。 ○山賊焼が美味しかった。 ○無料電源が使えて良かった。 ○ゆっくり過ごせた。 ○売店がリニューアルして良い。 ○従業員が親切で良い。 ○店内がきれい。 ○売店の品揃えが良い。 ○そば・スイカが美味しかった。 ○施設からの眺めが良い。</p> <p>×外国人へのトイレの使用方法があると良い。 ×冷凍おやきのバラ売りがあると良い。 ×ダムカレーがあると良い。 ×外にゴミ箱があると良い。 ×トイレが汚い。 ×駐車場の混雑時に整理員が欲しい。 ×外売店の店員の態度が悪い。 ×休憩所の表示が分かりづらい。 ×試食が少ない。</p>	