

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	松本市グレンパークさわんど			所管課 TEL	西部農林課 内線33132				
所在地	松本市安曇4144番地17			設置年月	平成12年6月30日				
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㎡ 延べ床面積 745.28㎡ 売店、食堂、トイレ、会議室、駐車場、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	平成27年4月1日 ~ 平成32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								
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	21,000人	22,241人	105.91%	.100.57				
	食堂利用者数	10,000人	8,497人	84.97%	93.13%				
	会議室利用者数	300人	385人	128.33%	81.91%				
	(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
		利用料金収入	200,000	利用料金収入	210,300				
	事業収入	40,500,000	事業収入	44,902,029					
	雑収入	950,000	雑収入	900,923					
	計	41,650,000	計	46,013,252	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	15,500,000	人件費	16,095,318	委託料	1,066,132	委託料	422,800
		事業費	26,000,000	事業費	29,864,127	修繕料	0	修繕料	572,400
						備品購入	615,600		
計	41,500,000	計	45,959,445	計	1,681,732	計	995,200		
損益	150,000	差引	53,807	差引	-1,681,732	差引	-995,200		
(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	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	決算報告から経営状況に問題はない。	
		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	市営沢渡駐車場等の指定管理者である団体で、サポート・バックアップ体制は良好である。	
	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業務計画となっており、適切に管理されている。	
		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	市や地域との連携は緊密に図られ、責任を持って管理運営に取り組んでおり、問題はない。	
	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、指揮系統などは明確になっており、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	年1回接客や安全衛生に関する研修を行い、サービスの向上に努めている。	
		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、適切な管理を行い、問題はない。	
	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応できるか。	2	B	経理は支配人が行い、最終的に会計事務所に依頼し、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。	
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1回の避難訓練を実施している。		
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設、警備体制は徹底が図られ、警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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市等への緊急連絡網が作成されており、問題はない。		
	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、市等への緊急連絡網が作成されており、問題はない。		
緊急時対応	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	避難経路は確保されており、避難時に支障をきたす障害物はない。		
	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	個人情報等に十分配慮しており問題はない。		
24項目 50点	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	個人情報等に十分配慮しており、適切に保護することを社会的責務と捉え、従事者へ徹底を図り、問題はない。	
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	業務計画書のとおり、業務の処理・対応は適切に行われている。	
		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、業務内容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	B	利用者の利便性を図るため、日常から配慮されている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	業務計画書に基づき、適切に実施されており、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	B	光熱水費等経費について、毎月統計を取っており削減に努めている。	
	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	老朽化した備品等は、入れ替え等を行っており、問題は見られない。	
		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	点検等を行い、老朽化した備品等は入れ替えを行っている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	利用促進の広報活動や、営業時間等の運営方法について見直し等を行い、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	利用者へのサービス向上のため、創意工夫をし、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	B	障害者、高齢者等の利用部分のメンテナンス、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	利用者へのアンケート等により、サービス向上に努めており、問題はない。		
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	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ことが確認でき、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	施設の照明器具をLED化をしている。また、施設内の緑のカーテンなど設置、花壇の管理など緑化に努めている。	
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	沢渡地区主体で設立した財団であり、地域住民、関係会社と密接な連携が図られている。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	上高地への観光客が減少する中で、事業支出は範囲外となったが、営業努力により黒字となり、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	B	事業計画書のとおり事業を実施しているが、観光客の増減が大きく収入は安定していないが、経費削減などに努め、収入を確保しており、黒字となっている。	

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	9月～3月
	調査対象	当施設利用者
	調査方法	アンケート用紙の配布
調査結果	アンケート用紙への回答・・・9件	
利用者からの意見 要望・苦情等	お客様が店頭で買ったりんごや、注文いただいて発送したりんごに関して ・とてもよかった ・きれいな商品が届いた ・電話の対応が良かった ・また利用したい ・味が思っていたほど良くなかった ・到着時に傷みのあるものがあった 重複回答あり	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	本年度も総合的には売り上げがわずかだが上昇したが総客数を見ると減少に転じている。特に8月から10月の繁忙期での減少が大きく、客数増加に向けて対策が必要と思われる。特に食堂の客数の減少が大きくみられ、今後どのようにして食事のお客様を増やしていくか検討が必要である。しかし今年度は前年大きく落ち込んだ仕出し弁当がまた増加に転じたのでよかった。ここ近年での上高地の客数の減少などが聞かれるがその影響もあるのかと考えられるので今後必要な対応策を検討し実行していきたい。要望等については引き続き売店、観光案内所で対応を行っている。周辺地域の案内所など各施設と連携しパンフレットを充実させるなどお客様の要望に応えられるよう努めている。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	来年度もさらなる収益の増加を目標とし、減少傾向にある来客数を増加に転じることができるよう努力していく。売店では地場製品の販売強化、食堂・仕出しでは原価等の見直しを行い客数減少の中で収益増加を目指す。前年同様食堂メニューの変更などを行いよりお客様に来ていただけるよう対策を考える。また施設内外の環境整備をおこない、エントランスなどお客様がより使いやすい・寄りやすいような施設づくりを実施していく。老朽化所などの整備を行いお客様にとってよりよい環境づくりを行っていき集客数増加を目指す。

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>【総合的な評価】</p> <p>当施設利用者は上高地などへの観光客が大部分を占めております。が8月中旬から9月かけて相次いで日本列島へ低気圧・台風が接近、上陸し長雨が続いたため、利用者数は著しく減少しました。紅葉シーズンの10月も利用者数は回復せずシーズン全体として減少しましたが仕出し弁当等の販売努力により昨年より売上げが増加したことは評価できます。</p> <p>施設の管理運営面では、国道側にある花壇への植栽・整備を行うとともに、沿線のごみ拾いなどの清掃美化活動を実施しております。</p> <p>また、(一財)ピアーズさわんどにおいて、従業員の接客研修など年数回開催するとともに、施設修繕では省エネへの取り組みとして照明をLED化するなど、節電に努める努力をしており、利用者からの苦情も少ないことから、指定管理者として大変評価できると思われます。</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、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
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	9月～3月
	調査対象	当施設利用者
	調査方法	アンケート用紙の配布
調査結果	アンケート用紙への回答・・・9件	
利用者からの意見 要望・苦情等	お客様が店頭で買ったりんごや、注文いただいて発送したりんごに関して ・とてもよかった ・きれいな商品が届いた ・電話の対応が良かった ・また利用したい ・味が思っていたほど良くなかった ・到着時に傷みのあるものがあった 重複回答あり	