

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	松本市ながわ山彩館	所管課 TEL	西部農林課 内線33132						
所在地	松本市奈川2120番地1	設置年月	平成13年5月						
施設設置目的	市民の交流促進と特産物の開発を通じ、農林業及び地域の活性化を図る								
施設概要・設備	加工実習室:5室137㎡ 研修室:1室103㎡ 多目的スペース:79㎡ トイレ・倉庫・更衣室:210㎡								
指定管理者名(選定方式)	一般財団法人 奈川振興公社(特命)								
指定期間	平成29年4月1日 ~ 平成32年3月31日								
指定管理者の 主な業務	1 使用許可に関する業務 2 施設及び設備の維持管理に関する業務 3 前2号に掲げるもののほか、ながわ山彩館の運営に関する事務のうち市長のみの権限に属する事務を除く業務								
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(%)				
	直売施設利用者数	15,000	12,382人	82.5%	78.7%				
	加工施設利用者数	1,300	1,516人	116.6%	87.0%				
	(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
		指定管理料	2,411,145	指定管理料	2,411,145				
	利用料収入 (使用料)	1,500,000	利用料収入 (使用料)	1,485,730					
	自主事業収入	26,700,000	自主事業収入	27,187,034					
	計	30,611,145	計	31,083,909	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	1,901,145	人件費	1,746,980	指定管理料	2,411,145	指定管理料	2,411,145
		事業費	2,010,000	事業費	2,149,895	借地料	116,282	借地料	116,182
		自主事業費	26,619,000	自主事業費	28,831,931	修繕料	1,209,600	修繕料	
計		30,530,145	計	32,728,806	計	3,737,027	計	2,527,327	
損益	81,000	-1,644,897	差引	-3,737,027	差引	-2,527,327			
(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)とよ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)とよ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
62.6

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	なわが山彩館及び管理する奈川振興公社の決算報告書からは経営状況に問題となる点は見当たらない。
		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	近隣には当該施設のほかに管理施設があるため、応援・連携体制が図られており良好である。
	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、管理運営業務等が計画に基づき十分に把握され、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	施設維持管理等、仕様書に従い実施されている。
		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	公平な貸出等、法令を遵守した適正な管理運営がされている。
	市民の平等利用	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	地元農家、団体等と連携を図り、責任をもって管理運営されている。
		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	利用者等、有利または不利にならない管理運営がされている。
	適切な組織・体制	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	地元の宿泊施設、観光協会等と連携を図り、誰でも利用しやすい環境づくりに努めている。
		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	現場責任者及び指揮系統などの明確化が図られるように努めている。
	職員研修・人材育成	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。
		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	食品衛生講習、接遇研修に積極的に参加し、また独自の現場研修を行う等、職員の意識向上に努めている。
	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	毎月の報告書等、適切な収支経理に努めている。
		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	日報・月報等、経理の管理に努め情報公開等に対処できるよう努めている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	パソコンを利用し経理・事務処理を行っている。
		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	業務日誌により、建築物及び設備点検等を行っている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	C	実績報告書や事業報告書に記入誤りが見受けられる。
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	安全講習の実施・受講、緊急連絡網の整備がされ、市担当とも連絡を密にしており問題はない。	
	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	夜間は無人となるため心配はあるが、施設等管理徹底が図られており、問題はない。	
	20 利用者や関係者等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	職員教育により利用者の安全に配慮したサービスがなされている。	
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	緊急連絡網・緊急時マニュアルの整備により、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	C	施設内の通路等に荷物等が置かれており避難時に支障をきたす恐れがある。	
24項目 50点	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	管理方法について責任者が管理を行っており、個人情報等に十分配慮されていて問題ない。
	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	適切に保護することを社会的責任とし、職員教育の徹底が図られている。
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	事業仕様書のとおり業務が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、清掃等が適切に行われており、業務範囲についての的確に把握されている。
		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	利用者からの意見等も反映させ、利用しやすい環境整備に努めている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業仕様書のとおり業務が適切に行われている。
	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	メンテナンスの徹底、小修繕等を直営で行うなど経費削減を図っている。
	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	過不足はない。
		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	備品等の耐用年数が経過してきており、心配が出てきていが大切に使用されている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	各種イベント情報をホームページに掲載し、また地区内に広告を配布する等し、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	利用者からの意見・要望・苦情等を反映させ、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	高齢者の利用が特に多いため、利用しやすい環境・接遇に努めている。
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	アンケート等、利用者の意見・要望を業務に反映させている。	
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	毎月提出される実績報告書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ており、問題はない。	
14項目 34点	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	省エネ等節電に努め、ごみの分別等も積極的に取り組まれており、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	A	地域内外の山菜、野菜、特産品等を委託販売、地域の文化祭や観光協会と連携した蕎麦祭り等、説教的に地域と連携した取り組みに努めている。
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	事業計画書のとおり、事業を実施しているが、今後も創意工夫が必要と思われる。
		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、実績を対比し分析等、常に見直し等に努めてもらう。

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	直売所営業期間中(4月～11月)
	調査対象	ながわ山彩館利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	別紙	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○食堂でのメニューには、地元産品を多く用いて食材のPRを行った。 ○気象条件により、春の山菜と秋のキノコの不作により農産物の売上が激減した。
要望・苦情への 対応状況	○アンケート結果については、スタッフ内で共有し、真摯に受け止め誠実かつ迅速に対応できるように努めた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○松本市内などの直売所への加工物品の販売に力を入れたい。 ○地元の産品を用いた商品開発を通して、地域の活性化、観光客、地域住民との交流の拠点施設となるよう努めたい。 ○奈川の産品の仕入れを通して、地域のお年寄りの生きがいとやりがいを創出したい。 ○清潔な環境整備の充実を図り、お客様に気持ちよく利用していただける施設づくりに努めたい。 ○在庫管理の徹底を図る。(毎月実施、検証)

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>事業計画書に基づいた自主事業(売店、飲食店等)が行われており、管理者自ら開発した特産品等の商品を販売するなど工夫がみられ評価できます。</p> <p>アンケート結果から地元の食材を使った豊富なメニューを提供することにより、施設利用者から良い評価を得ています。さらなるメニューの開発、提供を行い各種イベントやSNS等でPRし利用者の増加に努めてほしい。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>直売施設利用者は観光客が大半を占めており、経済情勢や天候などの影響に左右され観光客は減少傾向にあり、利用者数も減少となりました。又、加工施設も天候の影響により作物が不作だったため減少となりました。</p> <p>施設管理面では災害・緊急対応に対するマニュアルの徹底、研修・訓練等に引き続き取り組み、職員の対応力を強化するなど利用者が安心して利用できるような施設づくりをするとともに職員のコンプライアンス研修等を定期的に行い、健全な施設運営を徹底されたい。</p> <p>今後も地域特性を活かした多彩なイベント等を行うなど、地域とのつながりをさらに強くし、地域の核となるような施設づくりを期待します。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.6

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
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	直売所営業期間中(4月～11月)
	調査対象	ながわ山彩館利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>○回答29組中 初めて4組 2回目4組 3～5回4組 6回以上15組 不明2組</p> <p>○季節のランチ、お蕎麦が美味しかったとの評価を多くいただいた。 ○地産地消の名産品が多くあり興味をいただいた。 ○店員の接客態度に評価をいただいた。</p>	
	<p>おそばの味が良いとの意見が多かった。 お土産などが例年より少なく残念でした。 手作りパンがなく残念です。 テラス席がよいのでカフェとしての利用を考えてはどうか。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等		