

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 | 乗鞍観光センター | | | 所管課 TEL | 山岳観光課 35255 | | | | |
| 所在地 | 松本市安曇(乗鞍高原) | | | 設置年月 | 昭和61年 | | | | |
| 施設設置目的 | 観光産業の発展及び市民福祉の向上 | | | | | | | | |
| 施設概要・設備 | 観光案内所・小会議室・中会議室・イベントホール等 | | | | | | | | |
| 指定管理者名(選定方式) | 株式会社のりくら総合リゾートサービス(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 | 各施設の運営及び維持管理 | | | | | | | | |
| 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(%) | | | | |
| | 観光センター利用者 | 27050 | 27484 | 101.6% | 95.0% | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | (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 利用料収入 | 1,580,000 20,527,000 | 指定管理料 利用料収入 | 1,580,000 18,146,270 | | | | |
| | | 計 | 22,107,000 | 計 | 19,726,270 | 計 | 0 | 計 | 0 |
| | 支出 (歳出) | 人件費 事業費 | 7,655,000 15,267,000 | 人件費 事業費 | 7,247,046 14,158,903 | | | | |
| | | | 計 | 22,922,000 | 計 | 21,405,949 | 計 | 0 | 計 |
| 損益 | | -815,000 | | -1,679,679 | | 差引 | 0 | 差引 | 0 |
| (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 | |
|-------------|--|---|--------------------------------|--|---|----------------------|
| 管理能力 | 団体の概要 | 1 団体の経営状況は良好か。 | 2 | B | 経営状況に問題はみられない。 | |
| | | 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 | 自社においても同種の施設運営を行っており、迅速な対応が可能なバックアップ体制があり安心感がある。 | |
| | 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事業計画となっており、適切に計画が履行されている。 | |
| | | 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、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。 | |
| | | 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、個人情報の保護等に留意した対応がされており、問題は見られない。 | |
| | | 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 | 自社のノウハウを生かし、責任をもって管理運営に携わっている。 | |
| | 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 | 特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、アンケートからも問題は見られない。 | |
| | | 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 | 市民に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等は見られない。 | |
| | 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、施設管理運営上は適切といえる。 | |
| | | 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 | 指揮系統、責任権限も明確になっている。 | |
| | | 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 | 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 | セルフモニタリングで職員に対する市民からの苦情等は見られず良好である。 | |
| | | 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に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。 | |
| | 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処できるか。 | 2 | B | 情報公開等に対応できる内容となっている。 | |
| | | 15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。 | 1 | B | 実績報告書などパソコンを用いて作成されており、IT機器を活用して事務が適切に行われている。 | |
| | | 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、設備、備品について、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 | 実績報告書等正確に記載され、事業報告も期限までに提出されている。 | |
| | | 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 | マニュアル等の整備がされている。 | |
| 安全管理 | 19 施設、警備体制等は適切であるか。 | 3 | B | 教育訓練、マニュアルの整備により、施設、警備については徹底が図られており問題はない。 | | |
| | 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 | 全職員を対象とした研修等の取り組みがある。 | | |
| 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 | 関係機関への緊急連絡網等が整備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 | 施設内は整然と管理され避難時の支障はない。 | | |
| 24項目 50点 | 個人情報保護 秘密の保護 | 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 | 自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。 | |
| | | 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 | 業務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 | 事業計画書どおり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 | 定期巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての確に把握されており、問題はない。 | |
| | | 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 | 天候の影響も踏まえた施設の新たな利活用の方策を研究してほしい。 | |
| | | 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 | 自らが施設の清掃等を実施することで、経費の縮減を図っている。 | |
| | 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 | 備品等の過不足はなく、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 | 特殊な設備等が適正に管理されており設備・備品の機能等に問題はない。 | |
| | 利用の促進 | 32 施設の利用促進に努めているか。 | 3 | C | さらなる広報活動と工夫がほしい。 | |
| | 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 | テイクアウト商品の種類を増やすなど工夫が行われ、努力が認められる。 | |
| | 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 | モニタリング結果において障害者、子ども、高齢者の利用に問題はない。 | |
| 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 | 利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。 | | |
| 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 | 業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認でき問題ない。 | |
| | 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 | 適切な保守点検等の実施により維持管理を行っている。 | |
| 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 | 関係団体等との良好な関係を維持している。 |
| | | 39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。 | 3 | B | 事業計画書の範囲内である。 | |
| | | 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 | C | 収入の確保ができていないため、更なる利用促進のための改善が必要である。 | |

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 | 平成29年7月15日～平成29年10月31日 |
| | 調査対象 | 乗鞍高原観光センター利用者 |
| | 調査方法 | アンケート用紙への回答(15名回答)・会計時の聞き取り |
| 調査結果 | <input type="radio"/> 食事の満足度 満足:2 やや満足:2 普通:5 やや不満:1 不満:0 回答無し:5 <input type="radio"/> 食事の値段 満足:2 やや満足:3 普通:5 やや不満:0 不満:0 回答無し:5 <input type="radio"/> 交通手段 マイカ :14 バス:1 タクシー:0 <input type="radio"/> お住い 長野県:7 東京都:4 神奈川県:2 愛知県:1 大阪府:1 | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | <input type="radio"/> 観光案内所の場所がわかりにくい <input type="radio"/> トイレの水が流れにくい <input type="radio"/> 売店の照明が暗い <input type="radio"/> 喫煙所が欲しい <input type="radio"/> 休憩スペースが欲しい <input type="radio"/> 駐車場の舗装の状態が悪い | |

4 指定管理者による自己評価

| | |
|-----------------|---|
| 平成29年度の 自己評価 | <input type="radio"/> テイクアウト商品の種類を増やし(Mt. 乗鞍今川焼)販売増につながった。 <input type="radio"/> 売店で山菜やスイカ等、季節の地のものを販売し好評を得た。 <input type="radio"/> 乗鞍岳を連想するメニューを考案。 <input type="radio"/> 売店の照明の変更や追加を行い、照度をあげる工夫をした。 |
| 要望・苦情への 対応状況 | |
| 今後の目標 | <input type="radio"/> 施設の老朽化があらこちらで見られるため、できる範囲で修繕を行っていきたい。 <input type="radio"/> レンタサイクル用自転車の増台を行いたい。 |

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】 【総合的な評価】 |
|------------------------------------|

| | |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | C |
| 点数 | 5 |

| |
|------|
| 合計点数 |
| 66.8 |

| 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」 |
| 「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 | 平成29年7月15日～平成29年10月31日 |
| | 調査対象 | 乗鞍高原観光センター利用者 |
| | 調査方法 | アンケート用紙への回答(15名回答)・会計時の聞き取り |
| 調査結果 | <p>○食事の満足度 満足：2 やや満足：2 普通：5 やや不満：1 不満：0 回答無し：5</p> <p>○食事の値段 満足：2 やや満足：3 普通：5 やや不満：0 不満：0 回答無し：5</p> <p>○交通手段 マイカ：14 バス：1 タクシー：0</p> <p>○お住い 長野県：7 東京都：4 神奈川県：2 愛知県：1 大阪府：1</p> | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | <p>アンケートを設置しているが、回答数が少ないので、お客様との会話時に聞き取りを行っている。</p> <p>○観光案内所の場所がわかりにくい</p> <p>○売店の照明が暗い</p> <p>○休憩スペースが欲しい</p> <p>○トイレの水が流れにくい</p> <p>○喫煙所が欲しい</p> <p>○駐車場の舗装の状態が悪い</p> | |