

令和3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	松本市乗鞍観光センター			所管課 TEL	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307				
所在地	松本市安曇4306番地5			設置年月	昭和61年				
施設設置目的	地域住民の生活文化の向上と観光事業の振興に寄与するため								
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Blue Resort乗鞍（公募）								
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日（3年間）								
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	27,500	14,808	53.8%	113.5%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	4,480,000	指定管理料	4,480,000	行政財産目的外使用料	103,380	行政財産目的外使用料	88,393
		利用料収入	1,802,000	利用料収入	1,173,270				
		飲食販売	8,320,000	飲食販売	4,745,160				
	自主事業収入	8,390,000	自主事業収入	6,006,420					
	計	22,992,000	計	16,404,850	計	103,380	計	88,393	
	支出 (歳出)	人件費	6,726,000	人件費	7,399,082	指定管理料	4,480,000	営繕工事費	1,543,300
		事務費	935,000	事業費	4,251,624	修繕料	84,040	指定管理料	4,480,000
事業費		13,818,000	【内訳】		営繕工事費	511,500	補償料	835,993	
			・賄材料費 1,295千円		備品購入費	60,500			
			・水道光熱費 2,696千円						
		・修繕料 261千円 他							
		事務費 1,104,609							
		【内訳】							
		・使用料、賃借料 226千円							
		・通信運搬費 31千円							
		・委託料 596千円 他							
計	21,479,000	計	12,755,315	計	5,136,040	計	6,859,293		
損益	1,513,000		3,649,535	差引	-5,032,660	差引	-6,770,900		
(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
59

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	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。
	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	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への一連の緊急連絡網が作成されており問題はない。
		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	利用者の事故を防止するための対策が講じられている。
	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	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。
	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	経理担当が経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
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	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題が見られるため、改善に向け対応中である。
		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	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確立されている。
	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	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。
		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	緊急時の連絡等も行われており、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		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	指揮系統、責任権限も明確になっている。
	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	シフト体制、勤務時間ともに恒常的な長時間労働等の問題は見られない。
	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	事業計画に基づき、講習を計画的に行っている。アンケートからも問題は見られない。
	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	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。
		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	保守点検業務等の管理業務の一部について、適切に実施されている。
		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	C	実績報告書及び事業報告も適切に作成されているが、期限の遅れが見られるため改善が必要である。
	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	マニュアル等の整備がされており、定期的に安全講習も実施されていることから問題は見られない。
	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
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	事業の内容や施設の有効利用について提案等があり効用を発揮する工夫が見られた。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
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	地域のイベントへの協力等、地域の住民や関係団体等と良好な関係を維持している。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	積極的な広報活動をしているとはいえ、さらなる広報活動と工夫がほしい。
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	C	利便性や満足度を高めるため、積極的な方策が講じられているとはいえない。
障がい者等への配慮		25 障がい者、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がい者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
苦情・要望等への対応		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	利用者アンケートから問題は見られない。
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	報告書から利用者の意見等を確認できる。
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を定めていないが、必要以上のエネルギー消費等は見られない。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	自らが施設の清掃等を実施することで、経費の削減を図っている。
	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	支出総額は事業計画書の範囲内であるが、新型コロナウイルス感染症の影響により、収入は計画を大きく下回った。

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	令和3年7月1日～令和3年10月31日
	調査対象	松本市乗鞍観光センター利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(11組回答)
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望、苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和3年度の 自己評価	<p>○E-Bikeのレンタルが順調に伸びており、最終的に10台を用意。乗鞍観光の幅がさらに広がり、利用者満足度の向上につながった。また秋にバッテリーが大きいGIANTを導入したことにより、平湯までの往復が可能となった。これにより平湯で1泊して乗鞍に戻る人や、日帰りで平湯往復する人も現れ、利用方法の多様化に繋がった。</p> <p>○霧囲気を明るくするために、花を植えて飾った。</p> <p>○売店に観光案内の機能を持たせ、国立公園利用の啓蒙チラシや観光案内地図などを設置。情報発信を強化したことによりビジターセンター的な機能を兼ね備えることになった。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○油や湯の電源を切った後も提供できるおやきの種類を増やし、かつ目立つポップを作成しておやきが提供できることを告知。食事ができなかった方への対応を行った。</p> <p>○悪天候や雪が舞うような寒い日は、売店内のソファを利用しての休憩、あるいは売店で菓子等を購入された方が食堂で休憩するのを可能とした。</p>
今後の目標	<p>○E-Bikeの平日利用の促進。</p> <p>○乗鞍高原と乗鞍岳全般にわたる観光情報発信の強化。</p> <p>○トイレを常に清潔に保てるように、定期的な清掃の継続を行う。</p> <p>○明るくおしゃれな霧囲気の演出と売店商品・食堂メニューの充実。</p> <p>○給水機の利用促進やゴミを減らす等、環境に配慮した運営の促進。</p> <p>○中部山岳国立公園内の施設であることを告知し、サステナブルな観光のあり方についての啓蒙</p>

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>電動マウンテンバイクのレンタルを地元観光協会と共同で実施しており、利用実績も増加している。ゼロカーボンパークに繋がる取り組みとして評価できる。</p> <p>一方で、売店の充実・広報活動など、利用者のニーズに合った取り組みの余地も見られる。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>エリアの拠点となる施設であるが、十分な情報発信や広報活動、案内などができていない点が見受けられた。地元観光協会や同地域内の他の指定管理施設との連携をはかり、よりよい施設管理に努められたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計点数</td> </tr> <tr> <td colspan="2">64</td> </tr> </table>	配点	評価	10	C	点数	5	合計点数		64	
配点	評価										
10	C										
点数	5										
合計点数											
64											

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

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	令和3年7月1日～令和3年10月31日
	調査対象	松本市乗鞍観光センター利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(11組回答)
調査結果	<p>■どちらからお越しですか？</p> <p>県内…1件(9%) 関東…6件(55%) 近畿…4件(36%)</p> <p>■交通手段は？</p> <p>マイカー…10件(91%) バス…1件(9%)</p> <p>■宿泊先は？</p> <p>日帰り…4件(36%) 乗鞍…4件(36%) 松本…2件(19%) 白骨…1件(9%)</p> <p>■性別は？</p> <p>男性…4件(36%) 女性…5件(45%) その他…2件(19%)</p> <p>■1シーズンに何回くらい、乗鞍高原に来ますか？</p> <p>初めて…6件(55%) 1回…3件(27%) 2回以上…2件(18%)</p> <p>■満足度</p> <p>満足…15件(38%) やや満足…5件(13%) 普通…11件(28%) やや不満…3件(8%) 不満…5件(13%)</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○休憩出来るところが少ない</p> <p>○レストランの営業時間を延ばしてほしい</p> <p>○トイレが少し臭かった</p> <p>○シャトルバスに酔った</p>	