

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	松本市グレンパークさわんど			所管課 TEL	農政課 内線1613				
所在地	松本市安曇4144番地17			設置年月	平成12年6月				
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㎡ 延床面積 745.28㎡ 売店、食堂、会議室、駐車場、公衆トイレ、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2年4月1日～令和7年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	施設の利用許可に関する業務 施設及び設備の維持管理に関する業務 特産品の販売及び地域の食材等の提供に関する業務								
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（%）				
	売店利用者数	24,000	17,082	71.2%	116.7%				
	食堂利用者数	8,000	5,724	71.6%	83.7%				
	会議室利用者数	700	546	78.0%	153.8%				
	(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
		利用料金収入	100,000	利用料金収入	78,180	行政財産目的外使用料	9,710	行政財産目的外使用料	9,710
	事業収入	52,400,000	事業収入	32,410,224					
	雑収入	1,000,000	指定管理料 雑収入	1,074,411 5,542,810					
	計	53,500,000	計	39,105,625	計	9,710	計	9,710	
支出 (歳出)	人件費	18,000,000	人件費	19,386,054	指定管理料	1,074,411	指定管理料	1,074,411	
	仕入	26,500,000	売上原価	19,115,293	工事請負費	759,000	保守点検	40,271	
	一般管理費	9,000,000	一般管理費	10,859,687	修繕料	60,500			
			【内訳】						
			・賃借料	・修繕費					
			・手数料	・通信費					
			・施設管理費	・保険料					
			・消耗品費	・光熱水費					
			ほか						
計	53,500,000	計	49,361,034	計	1,893,911	計	1,114,682		
損益	0		-10,255,409	差引	-1,884,201	差引	-1,104,972		
(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
62

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	利用制限や特定の利用者への優遇は行われておらず、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、従業員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	災害時や緊急時における状況把握・記録の徹底及び市・関係機関等への連絡網が整備されている。
		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	リスクの洗い出しを行い事故防止のための対策が講じられているほか、賠償責任保険にも加入されている。
	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	鍵付き書庫での文書保管や電子ファイルの暗号化等により、セキュリティ対策が講じられている。
	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	経理担当が会計帳簿による適切な管理を行っており、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	新型コロナウイルス感染症拡大等の影響により収入は計画を大幅に下回り、赤字幅が拡大した。
		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	施設内に事務所を設置し、責任者不在時にも適切な管理運営が行えるようサポート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	施設の設置目的や管理運営方針を理解し、仕様書に示した業務が適切に実施されている。
		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	報告書類は適切に作成され、緊急時の連絡体制も確立されており、責任を持って管理運営に取り組まれている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	C	従業員が1名不足しているため、早急な人材確保が必要である。
		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	責任者のほか防火管理者などの有資格者が配置されており、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	時間外労働の削減に努められているほか、業務従事者の有休消化にも積極的に取り組まれている。
	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	従業員教育による接客力向上など人材育成が適切に行われており、アンケート結果も良好である。
	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	会計士の協力の下、専用の会計帳簿により適切に経理業務が実施されており、問題はない。
		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	委託業務について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、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	B	実績報告書及び事業報告書は適切に作成され期限までに報告されており、問題はない。
	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	事故防止等の安全対策は徹底されており、随時、従業員への研修も実施されている。
	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	設置目的、管理運営業務を的確に把握し、適切に計画が履行されている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	利用状況に応じた営業時間の設定等の工夫が見られ、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	沢渡地区の観光施設等を管理するために作られた組織であり、地域住民や団体等との連携ができています。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	SNSを活用した積極的な情報発信により施設利用促進に努められており、評価できる。
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	B	食堂の新メニュー開発や季節に応じたメニュー提供等により、利用者の満足度向上に努めている。
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	食堂に車椅子用テーブルの設置、また、障がい者用駐車スペースを設けるなど、障がい者等の利用に配慮している。
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	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を実施しているほか、要望や意見等に適切な対応ができています。
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	定期的にセルフモニタリングや自己評価が行われており、問題はない。
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	温泉熱を利用した暖房システムの導入や照明器具のLED化など、省エネ対策に取り組まれている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	こまめな節電や利用状況に応じた食堂の営業時間の調整による人件費削減など、経費削減が図られている。
	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	新型コロナウイルス感染症拡大や繁忙期における自然災害の影響等により、収入は計画を大幅に下回った。

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	別紙のとおり
	調査対象	別紙のとおり
	調査方法	別紙のとおり
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	コロナの影響と繁忙期の自然災害の為、利用客の減少・売上ダウンとなりました。しかしながら、新規商品・新規メニューの投入・長野県産野菜・果物等を積極的に展開販売し、利用者の満足度UPに繋がった。
要望・苦情への 対応状況	リモート会議が増える中、プロジェクター・スクリーンの設置及びネット環境の改善の要望が出ています。プロジェクター及びスクリーンについては、予算が無い為対応不可でしたが、ネット環境についてはNTTと協議し改善を目指しています。
今後の目標	収益を改善し、設備・備品等の改修・購入を行うことにより利用者の満足度UPに繋げていく。収益改善としては、人件費の見直し・新規商品等の投入・新規販売方法の模索を行う。

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。

【個別施設ごとのテーマに対する評価】
個別施設ごとのテーマ：インバウンド
Free Wi-fiや英語版の観光パンフレットの設置など、外国人観光客の利便性向上を図る取り組みが実施されていて評価できます。

【総合的な評価】
新型コロナウイルス感染症拡大や繁忙期における自然災害の影響等により、昨年度同様売上が低迷し、結果的に損失が発生しました。しかしながら、専門職の雇用による売店運営の立て直し、売店の新商品投入、食堂の新メニュー開発や季節に応じたメニュー提供など利用者の満足度向上に向けた取り組みのほか、地域住民へのチラシ配布やホームページ、インスタグラム、フェイスブックを活用した積極的な情報発信に努められており評価できます。また、食品を扱う施設であることから、衛生管理や新型コロナ感染対策が徹底されており、アンケート結果から、利用者に対する接客態度に問題はなく苦情がないことも評価できます。

今後も、アフターコロナを見据えながら、施設の一層の充実を目指すとともに、安心・安全な食品提供や情報発信に取り組んでいただきたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69

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4月1日～令和4年3月31日
	調査対象	食事処利用者
	調査方法	QRコードによるスマホ等でのアンケート
調査結果	<p>グレンパークさわんどの食堂について</p> <p>1 年齢 20代 7.1% 30代 28.6% 40代 21.4% 50代 35.8% 60代 7.1%</p> <p>2 どちらからおいででしょうか？ 長野県内 28.6% 岐阜県・富山県・新潟県 7.2% 東海圏（岐阜県を除く） 21.4% 関東圏（1都6県） 35.7% 近畿圏 7.1%</p> <p>3 ご来店のきっかけは？ 通りがかり 50.0% ネットの情報 14.3% その他 35.7%</p> <p>4 観光ですか？お仕事ですか？ 観光 42.9% 仕事 35.7% その他 21.4%</p> <p>5 どなたとご来店いただけましたか？ 一人 35.7% 友人・知人・親しい方 42.9% 家族 7.1% 上司・同僚・部下 14.3%</p> <p>6 味のご感想は？ 味と価格が釣り合っている 64.3% 味は良いが値段が高い 7.1% その他 28.6%</p> <p>7 食事の量は？ ちょうど良い 92.9% 多い 7.1%</p> <p>8 対応した係員の接客態度は？ 対応に満足できた 92.9% 対応にある程度満足できた 7.1%</p>	
	利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・前回食べたほうがお肉も柔らかくて汁で美味しくかった。今回は汁が少なくて味があまりしなかった。 ・飛騨牛丼目当てで来店した。ステーキのせにグレードアップしていて値段もアップしていた。ステーキつきなら価格はリーズナブルだと思うが、ステーキなしの牛丼もメニューに加えて欲しい。牛丼部分の味は以前同様に美味しく安心してました。また来ます。券売機横にメニューサンプルの写真も欲しい。 ・高い安いつてより、山賊焼が焦げてて苦い。食べきるのに苦痛だった。 ・長野県内で食べた中で一番美味しかった！ ・前は味噌ラーメンを食べたけど、野菜が多くめちゃう美味しかった！今日もそれを食べにきたけど、なくなっていたので残念。ですが、山賊揚げ定食がパリパリでとても美味しかった！また嫁とリピートします。