

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	松本市安曇風穴の里		所管課 TEL	農政課 内線1613					
所在地	松本市安曇3528番地1		設置年月	平成2年4月					
施設設置目的	地場産業の活性化と就労場所確保による地域活性化対策								
施設概要・設備	敷地面積 約15,000㎡ 延床面積 1,120㎡ 売店、食堂、特産民芸品加工展示施設、農産物直売所、駐車場、公衆トイレ								
指定管理者名（選定方式）	稲核生産者組合（特命）								
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5力年）								
指定管理者の 主な業務	施設の利用許可に関する業務 施設の維持管理に関する業務 特産品の開発、製造、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（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	177,900人	82,903人	46.6%	108.2%				
	食堂利用者数	44,400人	31,403人	70.7%	113.9%				
	特産民芸品加工展示施設利用者数	1,000人	457人	45.7%	107.8%				
	(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
		指定管理料	0	指定管理料	0	行政財産目的外使用料	6,000	行政財産目的外使用料	6,000
	事業収入	260,000,000	事業収入	139,345,738	土地転貸付料	579	土地転貸付料	5,076	
	雑収入	100,000	雑収入	11,875,645	市有地貸付料	36,000	市有地貸付料	36,000	
					基本納付金	3,200,000	基本納付金	3,200,000	
					特別納付金	0	特別納付金	0	
	計	260,100,000	計	151,221,383	計	3,242,579	計	3,247,076	
	支出 (歳出)	人件費	55,700,000	人件費	52,919,272	指定管理料	0	指定管理料	0
売上原価		160,000,000	売上原価	79,491,277	借地料	400,595	借地料	400,595	
市納付金		3,200,000	市納付金	3,200,000	工事請負費	1,430,000	工事請負費	0	
一般管理費	41,200,000	一般管理費	38,115,091	負担金	70,000	負担金	70,000		
		【内訳】		保守点検料	0	保守点検料	40,227		
		・消耗品費	・工事費			休業補償金	12,663,414		
		・通信交通費	・手数料						
		・広告宣伝費	・保険料						
		・修繕料	・光熱水費						
		ほか							
		租税公課	1,425,701	計	1,900,595	計	13,174,236		
計	260,100,000	計	175,151,341						
損益	0		-23,929,958	差引	1,341,984	差引	-9,927,160		
(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
64.1

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	関係各所への連絡網が整備されており、災害時や緊急時における連絡体制が確立されている。
		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	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おり、問題はない。
	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	適切にファイル管理されており、情報公開及び監査請求に対応できる体制が整えられている。
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	昨年度よりも利用者数や売上は増加したものの、新型コロナの影響により厳しい経営状況となった。
		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	部門間の応援体制など、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	市、県や他の道の駅との連携が取られており、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	B	各部門ごとに責任者や必要な従業員が配置されており、人員配置やシフト体制は適切である。
		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	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	休暇取得や時間外労働の削減など、従業員の意識改革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	職員研修計画に基づき研修が実施されているほか、従業員への業務指導も適切に行われている。
	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	経理担当が適切に経費管理を行っており、税理士の確認及び年2回の監査が実施されていて、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提出されており、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、AED設置のほか、防災訓練や救急救命講習の実施により緊急時対応が徹底されている。
	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。
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おり、問題はない。
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	地元の小学校と連携して農業体験学習を行うなど、地域住民との連携に取り組まれている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	SNSによる情報発信や観光コンテンツと連動したHPへリニューアルするなど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	A	Free Wi-fi、QRコード決済やVRによる観光疑似体験など利用者の満足度向上に努められており、評価できる。
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	スロープ設置による段差解消や車いすの設置など、障がい者、子ども、高齢者に配慮した対応が行われている。
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、苦情にも迅速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	実績報告から適切にセルフモニタリングが行われていることを確認でき、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	こまめな節電や照明器具の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	時差出勤の導入、閑散期における食堂スペースの縮小など、経費削減や業務効率化が図られている。
	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	昨年度よりも利用者数や売上は増加したものの、新型コロナの影響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	令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により利用者が減少したために管理収支は赤字となりましたが、施設管理支出は削減することなく、管理レベルを下げないように努力しました。引き続き、施設管理のレベル向上に努めます。
要望・苦情への 対応状況	利用者からの苦情・要望には、即時対応をする態勢をしております。また、利用者の希望に沿った対応処理にあたることにしております。
今後の目標	新型コロナウイルスの感染拡大が収まり、安心して多数の観光客が施設を訪れることが出来るようになって、元通りの賑わいを取り戻したい。

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。

<p>【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や多言語通訳機が設置されているほか、英語版メニューや指差しツールなどにより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。</p> <p>【総合的な評価】 施設内各所にアルコール消毒スプレーやパーテーション設置等、新型コロナ感染拡大防止対策が講じられているほか、食品を扱う施設であることから衛生管理が徹底されています。また、無料Wi-Fiや車イスの設置、QRコード決済(PayPay)の導入など、利用者の利便性向上が図られています。さらに、フェイスブック、ツイッターやVRを活用した地域のPRなど、積極的な情報発信にも努められており評価できます。</p> <p>コロナ禍の中、緩やかながらも回復基調となりましたので、昨年度よりも施設利用者数や売上は増加しました。</p> <p>アフターコロナを見据えながら、今後も多角的な事業展開による地域活性化や地場農産物を活用した安心・安全な商品提供に取り組んでいただきたい。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	71.1
------	------

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～令和4年3月
	調査対象	食堂及び売店利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p><回答者数 16人></p> <p>年代 10代 5人、20代 0人、30代 1人、40代 1人、50代 2人、60代 4人、70代以上 3人</p> <p>居住地 安曇地区 0、市内 1名、県内 2名、長野県外 13名</p> <p>年間利用数 月数回 1人、年数回 3人、オ ほとんど利用しない 2人、初めて利用 10人</p> <p>サービス満足度 大変満足 4人、満足 4人、どちらとも言えない 8人、不満 0人、大変不満 0人</p> <p>案内表示 大変わかりやすい 2人、わかりやすい 9人、どちらとも言えない 4人、 わかりにくい 1人、大変わかりにくい 0人</p> <p>職員の対応 大変満足 4人、満足 7人、どちらとも言えない 5人、不満 0人、大変不満 0人</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p><良かった点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ソースカツ丼、山賊焼き、そば定食が美味しかった。 ・施設内がとてもきれいだった。 ・トイレが使いやすかった。 <p><悪かった点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・売り場が小さい。 ・椅子が固くて不満。 ・もう少し野菜があると良い。 ・食堂メニューが少ない。 ・食券売機の両替機が気付きにくい。 ・あっさり和食メニューが欲しい。 	