

令和5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	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5か年）								
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	16,333	68.1%	106.9%				
	食堂利用者数	8,000	2,078	26.0%	37.9%				
	会議室利用者数	700	460	65.7%	120.7%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	57,770	行政財産目的外使用料	9,390	行政財産目的外使用料	15,550
		事業収入	48,510,000	事業収入	26,496,030				
		指定管理料	1,080,000	指定管理料	1,270,069				
	雑収入	1,300,000	雑収入	451,092					
	計	50,990,000	計	28,274,961	計	9,390	計	15,550	
	支出 （歳出）	人件費	17,620,000	人件費	4,361,215	指定管理料	1,270,069	指定管理料	1,074,411
		事業費	33,190,000	売上原価	16,781,060	工事請負費	858,000	工事請負費	740,300
			一般管理費	6,039,307	備品購入費	264,000			
			【内訳】		修繕料	2,128,500			
			・賃借料	・修繕料					
		・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	50,810,000	計	27,181,582	計	4,520,569	計	1,814,711		
損益	180,000		1,093,379	差引	-4,511,179	差引	-1,799,161		
（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
62.8

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	特定の利用者への制限や優遇は行われておらず、公平性が確保されている。
	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関係機関等への連絡網が整備されており、適切な対応がとれる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	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専用ソフトでの管理、電子ファイルの暗号化等による、徹底した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	食堂のメニュー構成の低コスト化を図るなどの企業努力により、前年度と比較して営業状況を大幅に改善した。
		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、責任者不在時にも連絡を取り合える体制も確立されており、適切な管理運営が行われている。
	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	B	適切な人員配置がされており、施設管理上問題はない。
		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、指揮系統や責任権限、連絡体制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、業務従事者の有休取得にも積極的に取り組まれており評価できる。
	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	年1回の接客力向上のための研修に加え、知識向上のための上高地視察といった人材育成が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	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、二ヶ月おきに巡回も行われているため問題はない。
		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・情報共有が実施されている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	衛生管理が必要な管理区域や業務内容についての確に把握されており、問題はない。
		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、休館日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、地域住民や地元町会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	H Pの更新やインスタグラム等の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いる。
	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	喫煙スペースの設置による分煙や公衆トイレの清掃頻度向上による清潔さの維持等、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	施設自体が段差が少なくフラットであるとともに、障害者用駐車スペースを設けるなど、利用者への配慮がなされている。
	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	C	年間を通してフォーム上での利用者アンケート実施し、業務改善に役立っているが、回答数の少なさが課題となっている。
	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	温泉熱を利用した暖房システムの使用や照明器具の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 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	こまめな節電や節水による経費節減が図られており、業務の効率化にも取り組まれている。
	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	B	利用客の減少が続いているため経営的には厳しいが、企業努力により黒字となった。

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5年度の 自己評価	コロナ禍の収束傾向に伴う観光客増加傾向はみられたが、収支均衡の為縮小体制を継続し、経営状況の安定化に努めた。前年から引き続き人件費等削減のため火曜日を定休日とし、また多客時には本部から応援を派遣するなどして、顧客サービスレベルを維持した。食堂営業に関してはご飯類・麺類などの中で需要有るメニューに絞ることにより、お客様の満足低下を防ぎつつ収支改善を図ったので、ご不満をいただくことはなかった。トイレ清掃は利用客数が激増したため清掃回数を大幅に増やし、結果苦情等は発生しなかった。
要望・苦情への 対応状況	本年もハンドドライヤー設置希望が寄せられた。キャッシュレス支払い時の電波不良による支払不可は頻繁に発生しており、携帯電波状況の不具合は当店対応不能なため、店内Wi-Fiの案内により対応している。激しい混雑時、店舗付属の駐車場に無断で車を停めて、上高地に向かう方が多数いる。掲示等抑止しているが効き目はなく発見時やめてくださいという、「ほかの人にも言え」「観光宣伝をして、駐車場の用意がないのが悪い」など強めの苦情を受けることが多く、ひたすら謝ることで対処した。
今後の目標	前年に引き続き、多様な利用者からのご要望につき、対応できる範囲を広げる努力を続けていく。特にインバウンド来訪客に対しては、語学力ある人員の配置を目指すとともに、想定問答集の充実などを通じて満足いただくための情報提供力を向上する。設備劣化については市当局も積極的に対応いただいております。細かい報告等を通じて現状をお伝えし、整備の必要度をご判断いただけるよう心掛ける。営業に関する直接的な苦情は多くはないが、会計時においてレシートと一緒にアンケート用紙配布を行うなどして、お客様ののどまで出かかっている要望・苦情を拾い上げる体制を構築する。

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や英語版の観光パンフレットの設置、ピクトグラムを使用した看板といった、外国人観光客にとって利用しやすい施設づくりに取り組まれており評価できる。 今後、語学力ある人員配置の検討や想定問答集の作成を検討していくとのことであるため、さらなるインバウンド対応の充実に期待します。</p> <p>【総合的な評価】 立地的に多くの利用者が望めないなか、売店においては売れ筋でない商品を外すなどの商品見直し、また、食堂ではメニュー構成の低コスト化に取り組むなど、企業努力により昨年度と比較して赤字が解消された。 情報発信では、おすすめ商品・新着情報などのお知らせを、ホームページやInstagram・Facebook等のSNSを積極的に活用して利用者満足度向上に努めている。 業務委託部分のトイレ管理については、苦情等もなく適切に管理されており問題ない。 アンケート回収について、そもそも利用者が少ないため回答を得ることが難しい面があるが、回答数の向上について検討されたい。 今後も、施設の一層の充実を目指すとともに、沢渡地域の活性化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	69.8
------	------

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4年4月1日～令和5年3月31日
	調査対象	施設利用者
	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 どちらからおいででしょうか？ 岐阜・富山・新潟 66.7% (2名) 関東圏1都6県 33.3% (1名)</p> <p>2 年齢 30代 33.3% (1名) 50代 66.7% (2名)</p> <p>3 性別 男性 100.0% (3名) 女性 0% (0名)</p> <p>4 どなたとご来店いただきましたか？ 家族 33.3% (1名) 1人 66.7% (2名)</p> <p>5 観光ですか？お仕事ですか？ 観光 100% (2名)</p> <p>6 ご来店のおきっかけは？ 通りがかり 33.3% (1名) 上高地への観光 33.3% (1名) 安曇エリアへの観光 33.3% (1名)</p> <p>7 当施設内で、ご利用いただいたところを教えてください。 売店 50% (1名) 公衆トイレ 50% (1名)</p> <p>8 施設の満足度を教えてください。 とても満足 100.0% (3名)</p> <p>9 従業員の接客態度は？ 対応に満足できた 100% (3名)</p> <p>9 ご利用いただいた感想をお聞かせください。(食事処をご利用のお客様は、メニュー名) 良かった</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	良かった	