

令和5年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1-1 施設の概要

施設名称	アルプス公園・松本市アルプスドリームコースター		所管課 TEL	公園緑地課 内線3272					
所在地	松本市大字蟻ヶ崎2455番11		設置年月	アルプス公園 昭和49年3月 ドリームコースター 昭和62年4月					
施設設置目的	自然を活かし、子供から高齢者まで多くの人々が親しむ場として、市民の福祉増進と余暇活動の向上に寄与する。								
施設概要・設備	1 アルプス公園 全体面積:71.1ha 施設:休憩所、古民家体験学習施設、広場、遊具等 2 ドリームコースター 全体延長:995m(滑降630m、登坂365m) 施設:管理棟、レール登坂装置等								
指定管理者名(選定方式)	TOY BOX (公募)								
指定期間	令和5年4月1日~令和10年3月31日								
指定管理者の主な業務	1 アルプス公園 施設及び設備の維持管理、自主事業の企画及び実施 2 ドリームコースター 利用の案内及び安全管理、利用の許可、利用料金の徴収、施設及び設備の維持管理、自主事業の企画及び実施								
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(%)				
	ドリームコースター利用料	18,455,000円	18,358,460円	99.5%	94.0%				
	公園年間利用者	無料施設のため予測不可							
	(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
		コースター利用料	18,455,000	コースター利用料	18,358,460	公園使用料	6,129,746	公園使用料	5,275,360
	指定管理料	38,350,000	指定管理料	38,350,000	公園占用料	1,582,710	公園占用料	626,610	
			自主事業収入	2,835,355					
			雑収入	185,923					
	計	56,805,000	計	59,729,738	計	7,712,456	計	5,901,970	
	支出 (歳出)	維持管理費	25,741,100	人件費	34,187,014	指定管理料	38,350,000	指定管理料	41,889,630
		一般管理費	31,063,900	事業費	3,839,578				
			【内訳】 ・業務委託費 ・修繕費 事務費	21,032,390					
		【内訳】 ・光熱水費 ・消耗品費 ・通信運搬費 ・使用料 ・手数料 ・需用費 ・公課費							
		自主事業経費	2,440,857						
計	56,805,000	計	61,499,839	計	38,350,000	計	41,889,630		
損益	0		-1,770,101		差引	-30,637,544	差引	-35,987,660	
(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
64.9

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を確認したところ、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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で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	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策(点検チェックシート作成等)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	個人情報保護方針を定め、ホームページ等により周知しており、問題はない。
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	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、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	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、一部改善点はあるものの共同企業体を形成する4社とも経営状況に大きな問題となる点はない。
		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	市内周辺の事業所において、サポート・バックアップを常に行える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	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、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	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、各施設において指揮系統、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	働き方改革にそぐわないような、恒常的な長時間労働等は行われていない。
	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、接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見は良好である。
	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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、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	清掃、警備、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、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も適切に作成され、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	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、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いることから、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	利用者ニーズに対応した工夫が見られ、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	協力団体と連携を取りながら、積極的な奉仕活動を継続して実施している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	SNSを活用した情報発信を積極的に行うなど、施設の利用促進のための取組みや効果は高く評価できる。
	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	飲食の移動販売、夏休み期間の各種イベントの開催など、利用者サービスを目的とした自主事業や企画が多く実施されており、高く評価できる。
	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	事業計画に基づき、接客・接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者に対し配慮した対応ができています。
	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アンケート調査を月ごとに実施し、業務改善を図っていることや迅速な苦情対応が評価できる。
	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	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこなわれていることが確認でき、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	電気、ガス・灯油、ガソリン等の資源・エネルギー使用量削減に向け、具体的な取組みや工夫を積極的に行っている。	
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	業務フローの見直し・改善に取り組み、経費節減や業務効率化につながったことは評価できる。
	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	事業計画書どおり事業を実施しているが、人件費や光熱費の高騰などにより支出が大きく増えている。

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	4月、5月、6月、7月、8月、9月、10月、11月、12月、1月、2月、3月
	調査対象	アルプス公園来園者
	調査方法	アンケート用紙とQRコードでの回答(アルプス公園210組)
調査結果	別紙参照	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙参照	

4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○ホームページをリニューアルし、スマートフォンでも見やすいようにして利用者の利便性を向上した。 ○職場体験の受け入れを行い、作業の一環として公園内の看板の塗りなおしを行い、景観の維持を心掛けた。 ○ボランティア団体と一緒に、植樹の補助や外来植物の駆除を行った。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○夏場、遊具やドリームコースターのコースが高温になるため、利用者がやけどしないよう注意喚起をこまめに行った。 ○ゲリラ豪雨や積雪により倒木などが多かったが巡回で発見次第速やかに対応した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○遊具や建物など、老朽化してきている施設を維持できるように点検と補修をきちんと行う。 ○倒木の可能性がある木々がまだあるため、担当課と安全対策を進めていきたい。 ○物価や人件費が上昇していく中で、できる範囲での経費の見直しを行いたい。 ○いきものふれあいの森のボランティア活動に向けた準備を松本市や団体と打合せしながら進めていきたい。

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>【自主事業を実施している場合の評価】 移動販売車によるフードコートの設置やドリームコースターのイルミネーションによる装飾、フリーWi-Fiの設置等の利用者の増加に寄与しており評価できる。また、また、近隣の保育園児が作った鯉のぼり、クリスマスの飾りつけや地域住民とのゴミ拾い等の新たな事業を積極的に行っている点も評価できる。</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】 なし</p> <p>【総合的な評価】 公園で使用するレジャー用品を博物館窓口で貸し出すなど、アルプス公園と博物館が一体となった管理運営・広報活動が積極的に行われていた。また、利用者からの苦情等もほとんどなく、アンケートの結果からも利用者の満足度が高いことがうかがえる。 自主事業においてはボランティアの参加者を募ってゴミ拾いを行うなど、市民協働と地域連携に関する取り組みを積極的に行っている点は非常に評価できる。人件費や光熱費の高騰により支出の増加がしたため収支の改善が課題であるが、全体としても概ね良好な管理がなされている。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
74.9

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」

判断結果
適正

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	4月、5月、6月、7月、8月、9月、10月、11月、12月、1月、2月、3月
	調査対象	アルプス公園来園者
	調査方法	アンケート用紙とQRコードでの回答(アルプス公園210組)
調査結果	<p>○ご利用いただいた感想</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ドリームコースター 満足：75% やや満足：15% やや不満：2% 不満：2% ・ 小鳥と小動物の森 満足：46% やや満足：23% やや不満：6% 不満：3% <p>○どなたと？</p> <p>家族：77% 友人・知人：17% 団体：4% ひとり：3%</p> <p>○お住まいは？</p> <p>松本市：45% 県外：33% 安曇野市：7% 塩尻市：3% 山形村：1% その他県内：12%</p> <p>○きっかけは？</p> <p>広々しているから：19% 1日中遊べるから：17% 景色がいいから：16% 無料だから：16% 子どもを安心して遊ばせられるから：15% 家族に誘われたから：8%</p> <p>○ご利用状況は？</p> <p>年に数回：51% 初めて：26% 月1～3回：21% 週1～3回：2%</p> <p>○滞在時間は？</p> <p>1～3時間：55% 4～5時間：28% 1時間以内：12% 5時間以上：6%</p> <p>○目的は？</p> <p>子供の遊び場：33% アルプスドリームコースター：24% 小鳥と小動物の森：9% 散歩：9% 自然観察：6% ピクニック：5% ウォーキング：5% スポーツ：3%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○レストランやカフェが欲しい。</p> <p>○あまりない遊具がたくさんあって楽しかった。</p> <p>○水飲み場を増やしてほしい。</p> <p>○楽しかったです。また来ます。</p> <p>○すべり台付きの登れるアスレチックがくずれかけてきているので直してほしい。</p> <p>○とてもいい公園です。みんなで大切に使いたいですね。</p> <p>○SWEEがあるのでうれしいです。</p> <p>○花の丘の七草、全部見れる場所はめずらしい。</p> <p>○今のままでいいです。あまり人工的にならないでほしいです。</p> <p>○売店を作って欲しい。</p> <p>○小さい子でも遊べるのでいいと思います。</p> <p>○ドリームコースターずっと続けてほしい。</p> <p>○大自然の公園でいろいろ遊具があり、小動物がいる所もあって嬉しいです。</p> <p>○ウォーキングに最適で大好きです。いつもトイレがきれいで安心して使えます。</p>	