

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）	（一社）信州・乗鞍グリーンツーリズム（公募）								
指定期間	令和5年4月1日 ～ 令和7年3月31日（2年間）								
指定管理者の 主な業務	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	27600	21,273	77.1%	99.0%				
	(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
		指定管理料	8,650,000	指定管理料	8,150,000	行政財産目的外使用料	147,900	行政財産目的外使用料	118,210
		利用料収入	1,173,000	利用料収入	1,364,762				
		飲食販売	8,500,000	飲食販売	10,772,073				
	自主事業収入	6,867,000	自主事業収入	6,770,840					
	計	25,190,000	計	27,057,675	計	147,900	計	118,210	
	支出 (歳出)	賄材料費	2,975,000	賄材料費	5,169,092	指定管理料	8,150,000	指定管理料	5,039,249
		人件費	7,560,000	人件費	7,862,524	修繕料	352,000	修繕料	247,500
販売管理費		7,765,000	販売管理費	5,631,421	備品購入費	451,000			
自主事業支出		4,893,000	【内訳】						
			・水道光熱費 2,273千円						
		・備品消耗品費 1,208千円							
		・修繕料 434千円							
		・手数料 243千円							
		・委託料 333千円							
		・使用料 243千円 他							
		自主事業支出 6,672,564							
計	23,193,000	計	25,335,601	計	8,953,000	計	5,286,749		
損益	1,997,000		1,722,074	差引	-8,805,100	差引	-5,168,539		
(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
62.3

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	近隣の指定管理施設の管理を行っており、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	B	実績報告書及び事業報告も適切に作成されている。提出期限も守られている。	
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確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域、業務範囲についての確に把握されており問題は見られない。
		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	本事業による食堂の売上が増加した。ただし、原材料費が高く改善の余地が見られる。
		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	食堂の売り上げが増加したことは評価できるが、貸館業務ではHP整備の不備や、電話対応時間が限られたことから、連絡がとりづらい状況にあった。
	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	利用者ニーズに合わせた食堂のメニューを考案し、売り上げが増加した。また、利用者の利便性向上に繋がる自主事業を行った。
	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害者、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	C	利用者アンケートの回答数が3件しかなく、苦情や要望を適切に聴取できていない。
	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	本事業である食堂については、アンケート結果にも記載がなく、セルフモニタリングが不十分である。
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	冷凍品の自動販売機を設置するなど、自主事業により幅広い利用者ニーズに答えることで業務の効率化を図った。
	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	支出総額は事業計画書より増加しているが、売上の増加もあり、計画には多少及ばないが、収入が確保できた。

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5年4月1日～11月15日
	調査対象	松本市乗鞍観光センター利用者
	調査方法	QRコードからオンラインで回答 (3件回答)
調査結果	別紙にて	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙にて	

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"> ○センター入口にバスチケット売り場の看板を設置した結果、問い合わせが激減した。 ○トイレの消臭について消臭剤などを用い、念入りに清掃を行った。 ○食堂を地産地消を目指し運営を行いマスコミやゼロカーボンパークの視察にも利用してもらい、新聞2社、TV1社の取材を受けた。売上額が前年比約150%増となった。 ○観光センターからの画像と季節情報を発信。SNS20回 FB168回 ○観光の拠点の為、救命救急・AED研修を実施
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 【自主事業】 ○ゼロカーボンパークに沿った、電動アシスト自転車のレンタル業務・レインコートの貸し出し、外来種駆除スタンドの設置、マイボトルの販売や水の無料提供など行った。 ○昨年に比べ案内所の営業時間の延長と日数の増加を行うとともに、職員を2名体制で行い案内業務の改善を行った。また、英語対応のスタッフも配置と英訳器も購入して対応した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○魅力ある施設にする為、施設利用の向上、自主事業の向上の為、情報発信を継続する ○カスタマーハラスメントへの対応○防災拠点としての再確認 ○地場産食材を積極的に使用して、地域住民や観光客の皆さんに魅力ある食堂を目指す。 ○アンケート回答を増やすため、積極的に声掛けや特典付きなど検討する。

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>【自主事業を実施している場合の評価】 地域の特性を活かした自主事業を行い収益を上げることができた。また、弁当の販売や観光案内所の運営など利用者の利便性向上へ繋がる自主事業が実施されたことも評価できる。 ただし、電話の繋がる時間が限られたこと及びHPの不備により、市へ自主事業に関する問い合わせが数回あり、改善が求められる。</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】 本事業及び自主事業でゼロカーボンパークに資する取り組みが見られた。</p> <p>【総合的な評価】 本事業の飲食販売では、計画以上の売上となった。ただし、原材料費が高く、収益率は低い結果となっており、改善が求められる。地場産品を利用した食堂は高く評価できるが、原価率の管理を行い、収益性にも留意した運営に努められたい。電話での問い合わせ時間が限られること、HPの不備についても、改善が必要である。 アンケートへの回答数が3件という結果となり、利用者からの評価が十分になされなかった。回答数を増やすための取り組みが求められる。</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> </table>	配点	評価	10	C	点数	5
配点	評価						
10	C						
点数	5						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> <td>67.3</td> </tr> </table>	合計点数	67.3				
合計点数	67.3						

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5年4月1日～11月15日
	調査対象	松本市乗鞍観光センター利用者
	調査方法	QRコードからオンラインで回答（3件回答）
調査結果	性別： 男性2名 女性1名 年齢： 40代2名 60代1名 住まい： 市内2名 県外1名 グループ構成： 1名 3名 利用した場所： 案内所3名 食堂2名 利用した感想： 5（最高評価）2名 3（普通）1名 スタッフの対応： 5（最高評価）2名 3（ふつう）1名 料金について： 5（最高評価）1名 3（普通）1名 2（やや高い）1名	
利用者からの意見 要望・苦情等	○バスのチケット販売場所が分かりにくい ○路線バス乗り場がわからない ○トイレのにおいが気になる	