

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	松本市美鈴湖もりの国			所管課 TEL	森林環境課 78-3003（直通）				
所在地	松本市大字三才山1871			設置年月	平成7年3月				
施設設置目的	市民の森林における野外レクリエーション活動の推進を図る								
施設概要・設備	キャンプサイト 計60サイト マレットゴルフ場 ツインティ9ホール 岩登り設備、コインシャワー、ランドリー等								
指定管理者名（選定方式）	株式会社 柳沢林業（公募）								
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日（5年間）								
指定管理者の 主な業務	・施設使用の受付及び許可、使用料の徴収 ・施設及び設備の維持管理 ・施設の運営及び自主事業の実施								
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（％）				
	オートキャンプ場利用者数	11000	9393	85.3%	92.0%				
	（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	3,660,000	指定管理料	3,718,451				
		利用料収入	9,000,000	利用料収入	17,394,300				
		自主事業収入	2,580,000	自主事業収入	6,337,100				
	雑収入	20,000	業務委託料	1,188,000					
	計	15,260,000	計	28,637,851	計	0	計	0	
	支出 （歳出）	人件費	7,870,000	人件費	17,142,000	指定管理料	3,718,451	指定管理料	3,660,000
		一般管理費	2,010,000	一般管理費	256,300	土地賃貸借料	1,578,181	土地賃貸借料	1,578,181
維持管理費		2,800,000	【内訳】備品購入費		原材料費	75,873	原材料費	99,792	
自主事業費		2,580,000	維持管理費	7,288,300	工事請負費	2,363,900	工事請負費	11,394,900	
			【内訳】外注加工費、燃料費、水道光熱費、消耗品、賃借料、支払手数料、通信費		委託料	605,000			
		自主事業仕入れ	1,753,580	手数料	22,000				
計	15,260,000	計	26,440,180	計	8,363,405	計	16,732,873		
損益	0		2,197,671		差引	-8,363,405	差引	-16,732,873	
（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
67.8

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	市民及び市外からの利用者に対して平等な利用を提供しており、問題はみられない。
	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基づき、正当な労働条件が確保されていることを確認した。
	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	緊急時の連絡体制を整備し関係機関への連絡先が明確になっており、救急対応についても同様に備えている。
		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	A	指定管理者損害賠償保険及びボランティア保険に加入し、施設管理リスクやボランティアの事故に備えている。
	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	個人情報等に関して、スタッフ全員と守秘義務契約を締結し、情報の漏洩、滅失など秘密保持に努めている。
	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	会計帳簿や使用申請書類等について適切に管理し、情報公開や監査請求に対処できるよう備えている。
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	営業利益の損失計上は、補助金の入金ずれによるもので経常利益は増加しているので問題ないと判断できる。
		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	指定管理者の本業（林業）社員による、サポート・バックアップ体制を構築している。
	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実施している。
		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	市に対する連絡を密にしており、施設周辺の山林所有団体や自主事業関連団体と連携し、責任を持って取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	繁忙時状況に応じて配置人員を調整し、人員不足に伴う苦情はないが、人件費が増大している。
		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	施設及び業務内容を熟知した現場責任者が配置されており、指揮系統も明確に整理されている。
	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	長時間労働を抑制し、休暇を取得しやすい環境及び緊急時に対応できる体制を確保するための職員数を確保している。
	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	A	スタッフ関係者は、年1回以上の防災訓練及び野外救急法の教育研修等のキャンプ場運営に必要な研修を積極的に行っている。
		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	施設における現金取扱者のほか、会計責任者、統括会計責任者によるチェック体制を整備し、会計処理を実施している。
		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	ゴミ収集運搬業務、上下水道設備保守業務等について第三者に委託し、業務を適切に実施している。
	経理及び事務処理等	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	適切に作成し、期限までに報告されている。
	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	松本広域消防局の指導による救命・消火訓練を実施し、施設状況に即した野外救急法研修を全スタッフが受講している。
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	管理区域、業務範囲についての的確に把握し、巡回や清掃作業など、管理運営を適切に行っている。
		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	A	指定管理者の本業である林業技術や関連事業者との連携を活かした自主事業を開催し、適切な運営を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	A	営業日数を過去最多の232日とするなど、利用者増加に向けた事業を行っている。
	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	施設周辺の山林所有者と協力して林業体験企画を実施したほか、地元産品の取扱いで市内事業者と連携を深めている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	SNSによる積極的な広報活動により、施設の利用促進への取組と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	B	電子決済サービスの導入やウェブサイトでの予約、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開催されている。
	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	ユニバーサルトイレやサニタリー棟に近いキャンプサイトを提供し、サイトへの案内やキャンプ時の補助を行っている。
	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	webアンケートを適切に実施しているほか、要望や苦情は現場スタッフ間及び本社と共有し、適切に対応している。
	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	毎月の利用実績報告書から、セルフモニタリングの適切な実施が確認できる。
	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	環境配慮の観点から、場内では自然由来無添加の洗剤使用の徹底、ごみの分別などに積極的に取り組んでいる。
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	広い面積に及び植物管理は自社で実施し経費削減に努めており、薪の生産も自社の林業部門と連携し効率化している。
	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	支出総額は事業計画書の予算額を超えているが、収入も大きく計画を上回ることができた。

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	2023/4/1～2024/3/31
	調査対象	任意の施設利用者
	調査方法	QRコード付き回答用紙配布、web回答フォームより回答
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	・利用者やスタッフにケガや事故、大きな問題なく、無事に1年間の管理運営を遂行できた。 《維持管理》清掃・草刈り作業等や安全チェック、KY活動、日々の細やかな改善活動を繰り返すことで、施設の安全と快適性を保ち、利用者から高い満足度を得られた。 《オペレーション・接客》・スタッフに「明るく親切的接客」マインドが浸透しており、施設に好印象を持ってもらうことに成功している。口コミの評価も高く、リピーターを増やすこともできた。・スムーズな予約・受付体制が確立しており、混み合う時期も利用者にストレスなく利用頂ける環境が整っている。 ・スタッフが気持ちよく働ける職場環境を心掛けている。その結果もあってか、継続雇用者が多く、接客スキルが年々上がっており、施設運営に良い影響をもたらしている 《営業状況》・当期の利用実績は、年間「9,393名」と過去2番目に多い利用者数となった。コロナ禍のキャンプブームの追い風を受けた令和4年度(10,199名)からは微減となったが、ブーム一服感のある中、サイト稼働率「25%」と高水準だった。・営業日数は、過去最多の「232日」となった。利用者の声も参考にしつつ、4月・12月などの今まで営業していなかった期間にも営業を行うことで、開業日を増やすなどできるだけ多くの利用機会を提供することができた。・各種メディア媒体の取材対応や、市関連団体(観光協会や地区、公民館)や、地元企業・教育機関等の受入協力を積極的に行い、施設の利用促進と、認知度向上に貢献した。同時にSNSも有効活用し、情報発信に力を入れた。 《自主事業》・自主事業の売店・レンタル関係や、イベント企画も順調に実施でき、施設の魅力向上に資することができた。・自主努力で立ち上げた美鈴湖における「SUP体験」も好評で、年500名の参加者でにぎわった。 ・当期も利用者との重大な係争に発展するようなトラブル・苦情は「0件」と無事に運営を行うことが出来た。・不特定多数の利用者が訪れる施設であるため、軽微なクレームは様々だが、その都度「傾聴」し、改善に努めた。
要望・苦情への 対応状況	《要望・苦情の事例》 (1)利用者の夜間騒音に関する苦情 混雑時に発生しやすい苦情の一つだが、事前のチェックインガイダンスによるマナー指導や、夜間スタッフによる巡回と声掛けにより軽減に努めている。もし苦情が出た場合は、利用者同士のトラブルを避けるため、必ずスタッフを通じてやり取りがなされるよう慎重に配慮できた (2)サイト指定に関する要望 キャンプ場の評価と認知度が高まり、北アルプスと松本市街地の夜景が話題になるにつれ、「景観の良いサイト」を希望する声が増加している。また、従来より、「水道つきサイト」と「水道無しサイト」の料金が同一して条例で定められていることに疑義を呈する利用者の声もある。 現行では、「利用者の公平性を保つためサイト指定は原則不可」として丁寧に説明することで一応の納得は得ているが、接客業を行う上で、対応に限界があり、その都度対応するスタッフの業務負担も高まっている。 ゆえに、「サイト指定料」等の別途サービス対価を徴収することで、この課題の解決を図りたい。 (3)Wi-Fi環境について 当施設は、山間にあることから電波状況が芳しくない。これまでは「不便もキャンプの内」として対応に問題はなかったが、これだけ携帯端末が普及し、電子決済も行うことから、利用者からWi-Fi環境の整備を望む声も高まっている。 ワーケーションなどの施設の利用促進はもちろん、緊急連絡などの万が一の事故・ケガの際にも、安全面を考えると、Wi-Fi環境の整備(一部エリアだけでも)が、望まれる。
今後の目標	●まずは、「清潔で快適な施設」、「明るく親切的接客」を軸に、安定した運営を続けていくことが目標だ。事業ビジョンとして「森の案内人」「また来たいキャンプ場」「お帰りなさいの気持ち」の3点を掲げ運営することとした。 ●事業目標としては、「来場者数11,000名」「県内来場者50%」を数値目標とした。地元ユーザーを増やし、ビギナー層、リピーター層、日帰り、団体利用など、複合的な目的での施設利用の促進を目指す。 ●アフターコロナによって、観光レジャーや余暇の過ごし方が多様化し、キャンプブームで新規キャンプ場が増設される昨今、今まで以上にキャンプ場の魅力の差別化が求められている。そんな中、地域の林業会社だからこそできるキャンプ場運営を継続し、利用者や地域の期待に応えられる「森の案内人」としての「キャンプ場づくり」を続けたい。 ●具体的には、下記の施策を進めたい。 ・自然体験などの体験コンテンツの充実を図る ・キャンプビギナーへのサポートサービスを充実する ・おもてなし接客のクオリティをあげる ・潜在顧客へのアプローチ(人と人をつなぐ) ●また、当キャンプ場の県外利用者比率は、5～6割と大きな比重を占めており、観光レジャー施設としての側面も見逃せない。そのため、松本観光コンベンション協会をはじめ、浅間温泉や美ヶ原温泉、市街地の店舗といった、観光を切り口とした地域連携も必須と考えている。これらの諸団体とツアー連携し、体験コンテンツの相互提供を行うことも進め、松本市の観光地域づくりに貢献していきたい。 ●施設の老朽化対応 創設から約30年と、施設の色々な箇所老朽化が進んでいるため、計画的に修繕やリフォームを進めていきたい。 これは指定管理者単体で解決できることではないため、状況をよく担当課に伝え、協力して進めていきたい。 ●営業(収支面)・料金体系について 前項や、事業報告にも記載のとおり、条例に定められた料金体系が現実とそぐわない点が、多々見受けられ、昨今の物価高とともに経営を圧迫しているため、この条例改正や運用の改善策についても協議をお願いしたい。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】	
キャンプ用品のレンタル、各種販売（飲食物、酒類、薪炭等）、近隣の入浴施設の入湯券販売等を実施し、利用者のニーズに応えているだけでなく、松本市内で作られた地酒や飲食物、自社生産の日本酒や松本市内の森林から生産した薪、松本市や地元事業者のPRに繋がる取り組みを展開している。陳列や装飾なども工夫を凝らし、自社の林業らしい特色と、松本地域ならではのラインナップを打ち出して、地域の魅力を発信している。今期より開始したキャンプ初心者向けのレンタル一式は好評で利用者の声を聞き潜在欲求に叶う商品展開をしている。	
また、管理者の本業である林業の特色を活かして、木材への理解や魅力の発信、林業体験イベント等をととして、木に触れ、山に触れ、自然に親しむ機会を多く提供しており、キャンプ場への集客効果だけでなく、施設の設置目的である「森林における野外レクリエーション活動の促進」に寄与している。	
【総合的な評価】	
令和5年度は、指定管理者として3年目の運営であり、昨年度の運営基盤を軸に、改善や新たな取り組みを積極的に行っていた。	
また、施設利用者に寄り添ったサービスの提供、SNSによる積極的な広報活動等により、Instagramはシーズン当初より700名増加し、2200フォロワーを獲得している。施設利用者数は前期と比べて遜色ない実績となり、営業日数は過去最多の232日とするなど、数多くの運営努力をしていると高く評価できる。	
指定管理者としての管理運営のノウハウを発揮し、自主事業についても積極的な運営が図られた。また、苦情等もほとんどなく、アンケート結果からも、多くの利用者から高い評価をいただき、大変よい結果であった。	

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
77.8

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
良 好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	2023/4/1～2024/3/31
	調査対象	任意の施設利用者
	調査方法	QRコード付き回答用紙配布、web回答フォームより回答
調査結果	(回答数80) ○キャンプ歴は? ビギナー26% ベテラン20% 中級者53% ○利用回数 はじめて(1回目)67% 2回目以上33% ○同行者 夫婦のみ35% ソロ26% 家族 25% カップル6% 知人・友人5% 他3% ○利用形態 1泊 63% 2泊 26% 他11% ○キャンプ場を知った理由 なっぷ38% HP・SNS 30% 知人からの紹介10% ネット記事8% 新聞・雑誌4% その他10% (回答数289) ○キャンプ場を選んだ決め手(複数回答) アクセス・立地の良さ 208 清潔・快適な施設172 手ごろな料金124 スタッフ対応の良さ70 場内ルールの徹底50 ペットOK32 コンセプト・理念30 体験・アクティビティ8 その他41 ○キャンプ場に来た理由(複数回答)解放感・のんびり174 ストレス解消134 自然とのふれあい120 家族との団欒102 非日常86など ○満足度 「評価5」67% 「評価4」27% ○よかった点(複数回答)見晴らし・眺望240 スタッフ対応234 行き届いた清掃223 サイト環境206 給湯設備(温水)195 自然環境166 AC電源154など	
利用者からの意見 要望・苦情等	○初めてのソロキャンプで利用。スタッフの皆様の対応が丁寧で優しく、設備も整っていて快適に過ごすことが出来ました。また機会があれば今度は暖かい季節に伺いたいと思います。 ○色々キャンプ場行きましたが、これまでで1番です、又利用したいです ○これから一も、頑張ってくださいませ！ ○スタッフの皆さんの対応も良く、利用されている皆さんのマナーも良く、気持ち良く利用させて貰っています。少し遠いですが、是非また利用させて貰います。よろしくお願いします。 ○従業員の方の対応が良く、気持ちよく利用させていただきました。サイトの状態も良かったです。松本近辺のキャンプはまた利用させていただきたいです。 ○林業をやられている会社が管理されてると聞き、木の伐採など不要にされているのではなく、大切にしながら管理されているのだなぁと思うととても素敵なキャンプ場だと思いました。 ○口コミを見てこちらに伺わせていただきました。全体的に満足でスタッフの方々の配慮、笑顔、お気遣いどうもありがとうございました。 ○街も近く、アクセスも良い。 キャンプ場内もどのサイトちょうど位置に洗い場、トイレかあってすごくいい。 説明会もわかりやすい。 眺めがとても気に入り、何度も来たいです。 ○とても清潔で居心地がよいキャンプ場です。スタッフの方も親切です。近年、アウトドアブームと共に利用客のマナーの悪さを感じるようになりましたが、こちらはマナーが徹底されていて快適でした。 ○施設をいつも清潔に保つのは大変だろうと思います。トイレが洋式+清潔+虫があまりいない状態、で使えるのは本当にありがたいです。 ○今回2回目の利用ですが、今回は、強風でタープの設営が思うように行かず、困った際のスタッフの、対応も良かったです。 ○通年営業を希望します！春夏はうるさい人が多いですが冬はルールを守るベテランが多く、静かに過ごせるのですが長野県では限られた場所しかやっていないのでぜひお願いします。 ○個人的に何も困る事はありませんでした。 ○満足でしたが、朝6時過ぎに掃除機の音が聞こえてきました。もう少し遅い時間なら良かったのですが…少し残念でした。 ○バイク区画近くは6時出発のバイク2-3台がおり若干騒がしかったです。 ○ラジオや音楽機器の使用は禁止にしてほしい。爆音で流されて自然感が消えた。 ○展望が良いサイトを有料でも良いので、指定出来たら嬉しい。 ○エリア分けとして、ファミリー(子供連れ)やペットが入れない、静かに時間を過ごせるエリアがあるととても良いかなと思います。 ○WiFiだけが問題でしたが… 後は全て言うことなし。 すぐに次回の予約をいれました。 ○大満足でした。 ○サイレントタイムが早過ぎる。私はソロなので静かにしていたが、隣のテントはずっと話が盛り上がっていた。 ○区画サイトの地面の芝が ほぼ無い状態なので 芝がしっかりとあるとありがたいです。デイキャンプのチェックアウトの時間が 15時となっていますが 16時にしていただけると時間に余裕ができてありがたいです。 ○砂地だったのですが、晴れている時は良いけど、雨の時はテントやギアに細かい砂が多量に付着して撤収に普段より時間が掛かりました。 ○携帯電話の電波 (docomo、Au) が弱くインターネット接続に困りました。	