

令和6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           | 1 松本市高ソメキャンプ場<br>2 松本市奈川ウッディ・もっく  | 所管課<br>TEL | アルプスリゾート整備本部<br>0263-94-2307                |            |             |         |             |         |           |
| 所在地            | 1 松本市高ソメキャンプ場 (松本市奈川2212番地16)<br>2 松本市奈川ウッディ・もっく (松本市奈川1044番地344)   | 設置年月       | 1 松本市高ソメキャンプ場 昭和63年<br>2 松本市奈川ウッディ・もっく 平成元年 |            |             |         |             |         |           |
| 施設設置目的         | 市民等の福祉の増進と森林の多目的機能の向上を図る  |            |   |            |             |         |             |         |           |
| 施設概要・設備        | 1 高ソメキャンプ場 敷地面積 80,150㎡ 管理棟、バンガロー18棟、屋外調理施設4棟、シャワー棟<br>トイレ4棟、天文台、林内作業所、キャンプサイト100 (電源付き14サイト)、釣り池<br>2 ウッディ・もっく 敷地面積 5,945㎡ (駐車場含む) 本館、温泉棟 (もっくの湯)、ログキャビン<br>マレットゴルフ場 |            |   |            |             |         |             |         |           |
| 指定管理者名 (選定方式)  | 株式会社 ふるさと奈川 (公募)  |            |   |            |             |         |             |         |           |
| 指定期間           | 令和4年4月1日～令和7年3月31日 (3か年)  |            |   |            |             |         |             |         |           |
| 指定管理者の<br>主な業務 | 受付業務、公衆浴場業務、宿泊業務、施設利用者への各種サービス提供、施設の維持管理  |            |   |            |             |         |             |         |           |
| 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 (%)    |         |             |         |           |
|                | 高ソメキャンプ場  | 12,000人    | 11,046人                                     | 92.0%      | 103.5%      |         |             |         |           |
|                | ウッディ・もっく  | 13,000人    | 9,792人                                      | 75.3%      | 130.9%      |         |             |         |           |
|                |   |            |   |            |             |         |             |         |           |
|                | (特記事項)  |            |   |            |             |         |             |         |           |
| 事業収支<br>(単位：円) | 指定管理者収支 (令和6年度)   |            |   |            | 市の収支        |         |             |         |           |
|                | 収入<br>(歳入)  | 年度計画額      |   | 収支実績額      |             | 令和6年度決算 |             | 令和5年度決算 |           |
|                |   | 項目         | 金額  | 項目         | 金額          | 項目      | 金額          | 項目      | 金額        |
|                |   | 利用料収入      | 23,806,600                                  | 利用料収入      | 24,869,250  |         |             |         |           |
|                | 指定管理料   | 9,100,000  | 指定管理料                                       | 9,100,000  |             |         |             |         |           |
|                | 自主事業収入  | 7,740,000  | 自主事業収入                                      | 6,987,884  |             |         |             |         |           |
|                | 計   | 40,646,600 | 計   | 40,957,134 | 計           | 0       | 計           | 0       |           |
|                | 支出<br>(歳出)  | 人件費        | 11,650,000                                  | 人件費        | 15,179,665  | 手数料     | 25,300      | 手数料     | 24,200    |
|                |   | 事業費        | 11,160,000                                  | 事業費        | 7,296,299   | 営繕工事費   | 1,708,300   | 営繕工事費   | 2,420,000 |
|                |   | 事務費        | 8,710,000                                   | 【内訳】       |             | 指定管理料   | 9,100,000   | 指定管理料   | 9,600,000 |
| 自主事業支出         | 6,081,200   | ・業務委託費     |   |            |             |         |             |         |           |
|                |   | ・光熱水費      |   |            |             |         |             |         |           |
|                |   | 事務費        | 12,479,383                                  |            |             |         |             |         |           |
|                |   | 【内訳】       |   |            |             |         |             |         |           |
|                |   | ・通信運搬費     |   |            |             |         |             |         |           |
|                |   | ・賃借料       |   |            |             |         |             |         |           |
|                |   | ・保険料 等     |   |            |             |         |             |         |           |
|                |   | 自主事業支出     | 2,595,054                                   |            |             |         |             |         |           |
| 計              | 37,601,200  | 計          | 37,550,401                                  | 計          | 10,833,600  | 計       | 12,044,200  |         |           |
| 損益             | 3,045,400   | 計          | 3,406,733                                   | 差引         | -10,833,600 | 差引      | -12,044,200 |         |           |
| (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  
62.4

| 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からも問題は見られない。                                      |
|        | 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   | 関係機関への連絡および事故状況の把握、記録、市への連絡と報告の作成まで、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)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、従業員に周知し、守秘義務の徹底が図られている。                           |
|        | 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   | 情報公開、監査請求に対処できるよう対応している。                                    |
| 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、損失が出ているものの、他の項目においては適正値である。         |
|        |                                     | 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   | 常任理事を置き、町会連合会等で構成する組織によるバックアップ体制がとられている。                    |
|        | 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   | 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   | 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、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   | 働き方改革の内容を理解し、業務の効率化や業務従事者の意識改革等取り組んでいる。                     |
|        | 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   | 業務の打合せ時に、スタッフ間で接遇・接客について確認を行っている。アンケート調査での市民からの苦情はない。       |
|        | 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   | 会計処理は団体職員が行い、会計士による監査を実施し、適正に処理されている。                       |
|        |                                     | 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   | 機械保守点検業務等について、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  | C   | 実績報告書及び事業報告書は適正に作成されているが、修正事項や、提出の遅れ等があったりと、改善が求められる。       |
| 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  | 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営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画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   | 地域・協力団体と積極的に連携を取りながら事業に取り組んでいる。                             |
|        | 利用促進                                | 23 施設の利用率の向上に努めているか                                 | 4  | B   | 広告宣伝、HPの更新時により広く情報を発信するなど、施設の利用促進のための取組み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   | 利用者サービスを目的としたキャンプ用品等のレンタルを行い、利便性を高める取組みを行っていることが評価できる。      |
|        | 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、接遇・接客研修が行われており、障がい者、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にアンケート調査を行い、業務改善に取り組む体制ができています。                |
|        | 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   | 報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価が行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、紙等の資源・エネルギー使用料削減に向けて、積極的に工夫を行っている。            |
| 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   | 経費節減・業務の効率化を目的に、日々の業務を見直し、取り組んでいることが評価できる。                  |
|        | 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  | B   | 事業計画書どおりの事業を実施しており、支出総額に問題はない。                              |

### 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6年4月～令和7年3月                  |
|                    | 調査対象  | 高ソメキャンプ場、ウッディ・もっく              |
|                    | 調査方法  | アンケート・受付時などに聞き取り、Googleクチコミなど。 |
| 調査結果               | 別紙の通り |                                |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | 別紙の通り |                                |

### 4 指定管理者による自己評価

|                 |  |
|-----------------|--|
| 令和6年度の<br>自己評価  | <p>【高ソメキャンプ場】<br/>静けさや自然環境の魅力、施設の清掃状況などに好意的な声が多く寄せられました。自主事業として電源サイトの整備を行い、好評でした。バンガロー利用はコロナ後最多となりました。また、お客様に楽しんで頂くためピザ焼き体験や、スイカ割りなどのイベントも好評でした。</p> <p>【ウッディ・もっく】<br/>地域イベントへの協力を通じ、地域とのつながりを育んできました。通年でキャンプ営業を行い、冬の雪中キャンプや温泉も好評で、利用者層の広がりが見られました。秋には感謝祭を行うなど、利用者との交流を深めました。</p>                                  |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | <p>【高ソメキャンプ場】<br/>バンガローへのコウモリ侵入には即時対応し、再発防止を実施。ハンガーフックは設置済、常夜灯は検討中です。無断薪持ち出しには施錠を検討しています。</p> <p>【ウッディ・もっく】<br/>事前案内を工夫し、丁寧な情報提供を心がけています。</p>  |
| 今後の目標           | <p>【高ソメキャンプ場】<br/>利用者の声を踏まえ、管理棟の改修、バンガローや炊事場、トイレの整備等松本市にも相談しながら段階的に進める。看板や案内の改善、受付時の丁寧な説明などで、初めての方にもわかりやすい運営体制を強化する。地域の自然を活かしたイベント（星空観察、自然体験など）を通じ、記憶に残る滞在体験を提供する。</p> <p>【ウッディ・もっく】<br/>雪中キャンプや温泉など、季節ごとの魅力をさらに発信し、通年での利用促進につなげる。宿泊施設の案内や備品環境を見直し、快適でわかりやすい滞在環境を整える。地域イベントと温泉施設との連携を深め「泊まる+楽しむ」場としての価値を高めていく。</p> |

### 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】</p> <p>○高ソメキャンプ場<br/>売店事業はキャンパーに需要の多い商品を取り扱っており、今後も動向を注視しながら商品の取り扱いを強化していただきたい。また、新規キャンパーの誘客に繋がるイベント等も行って評価できる。</p> <p>○ウッディ・もっく<br/>自主事業で行っているキャンプ営業、雪中キャンプなど温泉施設に近接しているという利点を活用し、利用者確保に向けた積極的な施設の運営が行われている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>○高ソメキャンプ場<br/>利用者アンケートでは、従業員への苦情もなく、古いながらも清掃が行き届いており適正に管理、運営されている。今後は、地域の自然を活かしたイベントを高ソメキャンプ場の最大の魅力とし、SNS・HP等から積極的に情報発信を行い「魅力あるキャンプ場」として更なる集客に向け、取り組んでほしい。</p> <p>○ウッディ・もっく<br/>老朽化が進む施設のなかで施設の維持管理に丁寧に対応し、工夫して営業を行っており評価できる。今後は、指定管理者の目標にある様に「泊まる+楽しむ」場としてキャンプ営業、地域イベント、温泉施設等との連携を深め、更なる集客に向け取り組んでほしい。<br/>奈川地区の指定管理施設間でのサービスなど、奈川全体の誘客に繋がる事業の今後に期待したい。</p> |
|---|

| 配点 | 評価 |
|----|----|
| 10 | B  |
| 点数 | 7  |

|      |      |
|------|------|
| 合計点数 | 69.4 |
|------|------|

| 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6年4月～令和7年3月                  |
|                    | 調査対象  | 高ソメキャンプ場、ウッディ・もっく              |
|                    | 調査方法  | アンケート・受付時などに聞き取り、Googleクチコミなど。 |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | <p>【高ソメキャンプ場】</p> <p>■ 好評（ポジティブな声）<br/> 乗鞍岳や白樺林、湖畔、星空などの自然環境と景観の美しさ<br/> 静かで落ち着いた雰囲気（ファミリー・ソロ・夫婦に好評）<br/> 清掃が行き届き、気持ちよく過ごせる施設環境<br/> 電源サイトや直火可能な点に満足<br/> スタッフの丁寧な対応が安心感につながった<br/> アーリーチェックインや季節イベント（ピザ焼き・スイカ割り）の実施<br/> コストパフォーマンスが高く、リピーター志向の声が多い</p> <p>■ 要望（改善してほしいこと）<br/> サイトによってトイレ・水場が遠い（奥のエリア）<br/> バンガロー内に常夜灯がほしい（夜間の安全面）<br/> チェックアウト時など早朝・夜間にスタッフが不在の時間帯があり不安<br/> 薪が湿っていて着火しづらい<br/> 炊事場にお湯が出ると便利<br/> 電源サイトの案内表示がわかりづらい<br/> 冷蔵庫利用時のマナーやルールの掲示が必要<br/> 案内や説明が簡潔すぎて、初めての利用者にはわかりにくい<br/> バンガローハンガーフックがあると便利→対応済み</p> <p>■ 苦情（不満・困ったこと）<br/> バンガローにコウモリが侵入（→壁の穴をふさいで対応済）<br/> 薪の無断持ち出しがあり、管理体制に不安<br/> トイレの個室数が少なく、やや狭く感じる</p> <p>【ウッディ・もっく】</p> <p>■ 好評（ポジティブな声）<br/> 雪中キャンプと温泉がセットで楽しめる非日常感<br/> ログキャビンが快適・清潔で寝具も安心して使える<br/> 通年営業で季節ごとの魅力がある<br/> 静かな森に囲まれ、落ち着いて過ごせる環境<br/> スタッフの丁寧で温かい対応<br/> 地域イベントや温泉との連携が魅力的</p> <p>■ 要望（改善してほしいこと）<br/> 冬季の便座が冷たい（→簡易便座カバー等の対応希望）<br/> 調理設備が最小限（やかん程度）で戸惑う → レンタルで一部対応<br/> チェックイン時に、設備や使用方法の案内資料があると安心<br/> 初めての利用者向けに、持参すべき物（調理器具など）を明確に伝えてほしい<br/> 地域と連動した体験プログラムがあるとより楽しめる</p> <p>■ 苦情（不満・困ったこと）<br/> 食器やカトラリーがなく、不便を感じた→レンタル品などの案内の徹底</p> |                                |