

令和7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 外線番号	森林環境課 0263-78-3003（直通）
所在地	松本市大字三才山1 8 7 1			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	9500	8488	89.3%	96.5%
	（特記事項）				

事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和7年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6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	4,591,066	県事業補助金	1,168,200	県事業補助金	900,000
		利用料収入	22,260,700	利用料収入	21,246,500				
		自主事業収入	6,970,810	自主事業収入	5,716,700				
		計	32,891,510	計	31,554,266	計	1,168,200	計	900,000
	支出 （歳出）	人件費	21,404,900	人件費	17,586,000	指定管理料	4,591,066	指定管理料	4,321,514
		維持管理費	7,989,630	維持管理費	6,991,500	土地賃貸借料	1,578,181	土地賃貸借料	1,578,181
		自主事業費	1,928,900	【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		原材料費	143,660	原材料費	159,666
					工事請負費	2,585,000	工事請負費	3,361,700	
					委託料	693,000	委託料	649,000	
			自主事業仕入	1,640,100			手数料	67,100	
	計	31,323,430	計	26,217,600	計	9,590,907	計	10,137,161	
損益	1,568,080		5,336,666		差引	-8,422,707	差引	-9,237,161	

(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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	（0. 0）	不適切な部分が確認されたので、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
69.4

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、インバウンドにも対応している。
	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	B	指定管理者損害賠償保険に加入し、施設管理リスクや事故に備えている。
	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	C	直前期の損失は県補助金の減少に伴う事業規模の縮小等一時的な損失と考えられる。(令和6年度資料により評価)
		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	B	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。
	経理及び事務処理等	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。
		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。
		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	A	職員の安全管理だけでなく、施設利用者の安全を考慮したマニュアル(ルールづくり)が整備されている。
	安全管理	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適切に行っている。アンケート回答からも意見は良好である。
施設の運営	業務内容	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240日とするなど、利用者増加に向けた事業を行っている。
		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	地域公民館・近隣学校などのイベントに協力するなど積極的な連携を行っている。
	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	A	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、意見等に対応しているか	3	A	webアンケートを適切に実施しているほか、チェックアウト時に声がけをするなど、苦情は現場スタッフ間及び市と共有し、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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	2	B	エネルギー削減に関連する環境配慮だけでなく、国際的な環境倫理プログラムを取り入れるといった具体的な取り組みが示されている
	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	広い面積に及ぶ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。
経済性	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	2025/4/1～2026/3/31
	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7年度の 自己評価	・利用者満足度向上 利用者満足度の向上に向けては、利用者アンケートや日常的な意見収集を行い、施設運営へ反映した。景観整備や場内環境の改善、接客サービスの向上に継続して取り組んだ結果、利用者から高い評価を得ることができ、リピーターの増加にもつながっている。利用者アンケートでは満足度96%を維持した ・インバウンド対応 また、外国人旅行者の利用増加に対応するため、場内案内や利用案内の多言語化を進めるとともに、予約サイト等を通じた情報提供を実施した結果、インバウンド利用も継続して見られ、利用者層の拡大につながった ・地域連携の取り組み 地域連携の取組としては、地元飲食店や事業者、クラフト作家等と連携した『もりの国まつり』というイベントを開催し、施設利用者に対して地域の魅力を発信するとともに、地域経済の活性化に寄与した。当イベントでは過去最多の来場者数を記録した。今後も情報発信の強化、多様な利用者への対応、地域との連携事業の充実を図り、施設の利用促進と地域振興に取り組んでいく。
要望・苦情への 対応状況	利用者から寄せられる代表的な苦情としては、夜間の騒音に関するものが挙げられる。平日夜間はスタッフが常駐していないため、利用者のマナーやモラルに依存する部分もあるが、チェックイン時に場内ルールや消灯時間について丁寧な説明を行うとともに、宿直スタッフが不在の日においても管理者へ連絡が取れる体制を整備し、迅速な対応に努めている。また、利用者からの要望としては、シャワールームの増設や通年営業を望む声が多く寄せられている。特にシャワールームについては繁忙期に利用が集中することから、利便性向上に向けた施設整備の検討が必要であると認識している。 ハード面の改修や設備の充実については、利用者ニーズや施設全体の運営状況を踏まえながら、松本市担当部署と連携し、計画的な整備に向けて協議を進めていきたい。
今後の目標	キャンプ利用を中心とした運営に加え、多様な利用形態の受入れを推進し、さらなる利用促進と地域活性化を目指す。 利用者数については、施設の魅力向上や情報発信の強化、地域事業者との連携事業の充実を通じて、年間利用者数10,000人超の達成・定着を目標とする。 また、キャンプ場としての利用にとどまらず、自然環境や森林資源を活用した研修・環境学習・体験学習の場としての活用促進を図る。学校や企業、各種団体との連携を強化し、自然体験活動やSDGs学習、森林環境教育等のプログラムを充実させることで、幅広い世代が利用できる施設づくりを進める。

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。

【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、ここでしか買えない商品(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)を取扱い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ことは高く評価できる。また、恒例となるイベントも各種企画し、例年開催している「もりの国まつり」では過去最高の来場者となる600名弱の来場者数を記録し、地域との連携の取組も見られ盛大に行われている。 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おして、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7年度は、指定管理者として5年目の運営であり、着実に運営指針を推進した1年となりました。 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、比較的安定した利用が維持され、加えてインバウンド利用者也増え、その対応として場内案内等の多言語化を進めるなど、利用者層の拡大に努力している。施設利用者数は夏季の記録的猛暑や秋以降にクマ出没の影響により前期と比べて減少傾向とはなったが、条例改正により適切な利用料金での運営が可能となり、利用料収入は過去最高となりました。アンケートの内容からも大変満足度の高い施設として認知され、数多くの運営努力が実を結んだ結果として非常に高く評価できる。 指定管理者として令和8年度からの2期目を迎えることも決まり、より一層の貢献が期待ができる、大変よい結果であった	

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
79.4

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
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	2025/4/1～2026/3/31
	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60) ○利用回数 ・はじめて(1回目) 42件 ・2～4回目 11件 ・5回以上 7件 ○同行者 家族23件 夫婦のみ15件 ソロ14件 知人・友人4件 カップル4件 ○満足度 「評価5」 41件 「評価4」 17件 「評価3以下」 2件 ○キャンプ場を知った理由 HP24件 SNS11件 口コミ・紹介4件 新聞・雑誌3件 元から知っていた7件 その他10件 ○キャンプ場を選んだ決め手(複数回答) 清潔・快適な施設24 アクセス・立地の良さ 13 料金が丁度いい12 スタッフの対応10 場内ルールの徹底7 コンセプト・理念7 ペットOK4 体験・アクティビティ3 その他8 ○キャンプ場に来た理由(複数回答) 解放感・のんびり 41 自然に触れる33 家族と過ごす28 非日常28 旅行・観光のベースとして18 子供の成長・教育4 仲間との交流3 その他4 ○よかった点(複数回答) 見晴らし・眺望 53 サイト環境46 スタッフ対応43 行き届いた清掃42 自然環境39 AC電源30 給湯設備26 来場者へのマナー指導21 売店・レンタル17 体験・サービス7 ○施設への要望(複数回答) 風呂・入浴施設23 Wi-Fi(無線LAN) 23 通年営業・冬季営業 12 サイトの増設・多様化 8 遊具・アスレチック 6 イベント・体験ツアー5 その他7	
利用者からの意見 要望・苦情等	・ダンボールの回収も行っていたただけなら助かりました。 ・お盆に利用させていただき、縁日を開いてくださったことで、娘がとても楽しい時間を過ごせました。夫もビールが飲めてとても喜んでいました。ありがとうございました。 ・サイトの砂ぼこりがスゴクテント内の全ての物が砂だらけで大変だった。 ・大きな木が邪魔な位置にありテントを張るのに工夫が必要だった。木にはたくさんのアリもいて木がなければアリを気にすることなくご飯が食べれて広々とテントを立てれたのになと思いました。改善できましたらお願いします。 ・特になしです。雨でしたが快適に過ごせました。 ・今回は美鈴湖で釣りをしましたが、その他周辺でできるアクティビティや子供も楽しめるおすすめのスロットがあれば、ご紹介していただけると嬉しいです。今回も快適に過ごさせていただきました。夕陽がとても綺麗でした。ありがとうございました。またお願いします。 ・自動販売機があると助かる ・なかなか空気がなく今回はたまたまポツと出た空気をゲット！今回初めて利用させていただきました。最高！最高！！最高！！でした！景色、場内の環境、お客さん皆様のマナーの良さ、何から何までマジで最強でした！また必ず利用させていただきます！ ・早朝から声の大きい若者たちへの注意でしょうか。 ・防風林があるとよいと思いました。景色を損なわない程度って感じでしょうか。 ・楽しく過ごさせていただきました。ありがとうございました。 ・サイト内が芝生だともっといいと思った基本的にはすごくいいキャンプ場で大好きです。 ・景色も良く夜景と花火も見れて、とても楽しく過ごせました。ありがとうございました。 ・サイレント時間を23時以降にして欲しい ・特に不満や不都合なく過ごせました。また来たいと思えるキャンプ場です！ありがとうございました！ ・めっちゃ良かったです。また利用させていただきます。 ・駐輪場は、台数分が段々で止められるよう区切られていましたが、荷物を積んでいると重心が高く、上下、左右に勾配があり、更に狭い場所への進入は非常に転倒しやすいです。他のサイトの駐車場1台分くらいの平場があれば、出入りしやすく、そこでの荷物の積み下ろしが容易にできると思います。慣れている方は良いのですが、個人的には、余り技術力がないので広い平場があると良いなと感じました。	

・こんなに風が強いとは思わずに、焚き火用のリフレクターを持ってこなかったのは痛恨のことでした。HPにも風が強い旨記載してありますが、もう少し強く注意を促した方が良いでしょう。せっかく素晴らしいアルプスや松本平の景観や夜景なのですから、せめて見える山の名前や松本城のある場所などイラストでわかる看板があればと思います。いずれにせよ、チェックインからチェックアウトまでスタッフの対応はとても良かったです。ありがとうございました。

・地面が白土でテントが汚れてしまう。芝生だったら最高です。

・チェックインを早くしたり、チェックアウトを遅くできれば、時間に余裕が出ます。

・環境保護の為仕方が無いですが、食器用洗剤がお湯を使ってもなかなか綺麗にならず、逆に洗剤を多く使用してしまう。出来ればもっと洗浄力のある洗剤であれば助かります。

・サイト内山側地面の水捌けがよければ、スペースを有効に使えて更に良いと思います。