

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	松本市いがやレクリエーションランド		所管課 外線番号	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307						
所在地	松本市安曇3994番地21		設置年月	平成4年						
施設設置目的	市民等の余暇の活用と福祉の増進を図るため									
施設概要・設備	ジップライン・マウンテンバイクコース・マレットゴルフ・フィッシングパーク・アドベンチャーパーク・キャンピングカー専用駐車サイト・オートキャンプ場・芝生大広場									
指定管理者名（選定方式）	共同体 乗鞍時間（公募）									
指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日(5ヶ年)									
指定管理者の 主な業務	各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（％）					
	施設利用者	16945	13508	79.7%	83.1%					
	(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	11,540,000	指定管理料	15,787,975	行政財産目的の外使用料	6,500	行政財産目的の外使用料	13,060	
		利用料収入	20,600,000	利用料収入	14,313,210					
		自主事業収入	8,200,000	飲食販売 自主事業収入	4,317,394 7,695,104					
	計	40,340,000	計	42,113,683	計	6,500	計	13,060		
	支出 (歳出)	人件費	12,700,000	人件費	17,501,369	指定管理料 営繕工事費 備品購入費 修繕料	15,787,975 2,057,000 1,188,000 1,067,000	指定管理料 営繕工事費 備品購入費	11,540,000 968,000 1,049,400	
		事業費	3,801,810	物件費	8,065,603					
		自主事業支出	7,578,000	【内訳】						委託料等
・水道光熱費 2,517千円 ・賄材料費 1,751千円 ・手数料 1,471千円 ・広告費 430千円他										
【内訳】 ・会計業務 1,013千円 ・設備保守 1,362千円他										
自主事業支出		自主事業支出	5,614,141	計	20,099,975	計	13,557,400			
計	24,079,810	計	34,674,707	計	20,099,975	計	13,557,400			
損益	16,260,190		7,438,976		差引	-20,093,475	差引	-13,544,340		
(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

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	関係機関への連絡及び事故状況の把握まで、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	利用者の事故を防止するための定期点検や保険への加入措置が講じられている。
	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	個人情報保護方針に基づき適切な管理がされている。
	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	適切に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、改善に向け対応が必要である。
		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	施設の近くに事務所があり、サポート等を常に行える体制がある。
	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	仕様書に示した業務が適切に行われている。
		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	市と緊密な連携を図り、事業に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	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	管理スタッフの指揮系統、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	恒常的な長時間労働など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、接遇接客研修、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	会計処理は外部委託により行っており、適切に利用料金の収受、管理経費の収支管理している。
		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	設備保守点検業務等の管理業務について、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。提出期限の遅れが多かったが、改善された。
	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的確に把握し、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的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	施設の特性を最大限に活用できているとは言えないが、より良い運営に努めている。
		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業務の工夫が見られ、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	A	地域の団体と連携し、外来種駆除の協働事業を行っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広告宣伝、企画運営、ＨＰの作成により広く情報を提供しており施設の利用促進向上に努めている。
	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	利用者サービスの向上に向け、地域事業者と連携した商品を積極的に提供しており評価できる。
	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	モニタリング結果から、障がい者、子ども、高齢者の利用に関して問題は見られない。
	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、意見等に対応しているか	3	B	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。
	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	報告から適切にセルフモニタリング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 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	エネルギー削減等の具体的な目標は定めていないが、自主事業によるマイボトルの推進などに取り組んでいる。
	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	適宜経費節減や業務効率化を行っており問題は見られない。
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	C	利用者が減少傾向にあるため、利用者の確保により、収支の改善に取り組む必要がある。

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	令和7年4月19日～11月3日
	調査対象	いがやレクリエーションランドご利用者様
	調査方法	QRコードによる回答
調査結果	3の別紙にて	
利用者からの意見 要望・苦情等	3の別紙にて	

4 指定管理者による自己評価

令和7年度の 自己評価	キャンプ場利用者が令和6年度に比べ減少、それに伴いアドベンチャーパーク・カフェシヨンの利用者も減り全体的売り上げを落とす結果になった。加え修学旅行の利用校が昨年より減った為、修学旅行の売上も下がった。
要望・苦情への 対応状況	要望・苦情などは発生した件数は少ないが、何かあれば手の空いているスタッフが対応にあたり満足度へ繋げられる結果となったと思う。
今後の目標	人数が少ない中広い施設を管理しているが、閑散期などにもっと様々な分野の分担をして施設を綺麗に保っていきけるよう事前に計画をしたい。 またなぜ利用者が年々減っているのかの原因を探求し、周辺のキャンプ場の魅力に劣らない施設づくりをしていくのが長期的な課題。

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】
事業計画書に基づいた自主事業等が行われており、利用者サービスの向上につながった。収支バランスも概ね良好であった。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興
地域団体と協働の外來種駆除事業を継続して実施している。環境保全だけでなく、環境教育やエコツーリズムなどの観点からも高く評価できるものである。積極的な広報により、事業規模の拡大に期待したい。

【総合的な評価】
利用者へのアンケートでは、満足度が高く良好な運営がされていると判断できる。特にトイレについて、きれいだったとの口コミが多く、丁寧な清掃がなされている。
利用者が対前年比で83%となっており、キャンプブーム終了に伴う減少と判断しているが、リピーターの獲得、キャンプ以外の飲食やアクティビティ等での収益の確保に努められたい。また、以前より閑散期の集客に課題があるため、料金設定やプラン作成、地域内の他施設との連携などによる課題解決に努められたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69

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7年4月19日～11月3日
	調査対象	いがやレクリエーションランドご利用者様
	調査方法	QRコードによる回答
調査結果	○回答男女比 男性：39% 女性：61% ○年齢 10代：9.7% 20代：4.8% 30代：9.7% 40代：49.1% 50代：14.6% 60代：9.7% 70代：2.4% ○どこからいらっしゃったか？ 長野県外：78.1% 松本市内：7.3% 長野県内：14.6% ○何で乗鞍BASEを知ったか？ ネット検索：29.3% なっぷ：14.6% HP:17.1% 紹介：7.3% SNS：7.3% 近隣の宿泊施設：9.8% 雑誌：2.4% その他：12.2% ○グループ構成は？ 家族：80.5% カップル：9.8% グループ：7.3% お一人：2.4% ○利用した施設は？ オートキャンプ場：26.6% アドベンチャーパーク：14.6% カフェ：14.6% キャンプカーサイト：12.2% わんぱく広場：12.2% 芝生広場：2.4% 星の丘展望台：2.4% マウンテンバイクレンタル：4.9% マレットゴルフ：7.3% 乗鞍岳大展望サイト：7.3% その他：2.4% ○利用した施設の感想 大満足：75.6% 満足：22% 普通：2.4% ○スタッフの対応に関して 大満足：85.4% 満足：11.9% 普通：4.9% ○料金に関して 大満足：53.7% 満足：26.8% 普通：9.8% やや不満：9.7%	
利用者からの意見 要望・苦情等	・トイレが凄く綺麗でびっくりでした。お湯が出ればもっと良かったです。トイレが綺麗だとまた来たくになります。今度来た時はカフェにも寄りたいと思います。 ・アドベンチャーのスタッフの対応がすばらしかった ・施設も綺麗でトイレもすごく綺麗です。スタッフの方も親切！星も最高でした！ ・施設はキレイで良かったです、マレットももう少し整備してくれたら嬉しいです。 ・今年はワンちゃんも一緒にでしたが、スタッフの方も良くしていただき、気持ちよく過ごせました！ ・トイレがきれいで、快適でした。無料のわんぱく広場も楽しめました。 - カフェもキャンプ場も、スタッフの方が親切で優しく丁寧で、ぜひまた訪れたいと思いました。 ・スタッフさんの対応がとても親切で、良かったです。ただ、これだけ良い施設なのに水場でお湯が出ないのは何故だろうと思いました。お湯が出たらもっと最高です！ ・施設の方が優しくしてくださって、とても楽しかったです。星空の綺麗さはどのキャンプ場より良かったです！ ・トイレが綺麗で良かった ・乗鞍岳が綺麗に見えて癒されました。売店がもう少し充実してるといいなと思いました ・料金は昨年の方が安くて手頃でした。車中泊サイトの多目的トイレのウォッシュレットが作動しません。トイレ洗面所の水はけが良くないようです。全体的には満足しています。等	