

令和2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 内線33136		
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促進を図る				
施設概要・設備	オートキャンプ場 60サイト マレットゴルフ場 ツインティ 9ホール 岩登り用具・コインシャワー・洗濯設備				
指定管理者名(選定方式)	TOY BOX(公募)				
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日(5ヶ年)				
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・使用受付、許可、使用料徴収 ・オートキャンプ場、マレットゴルフ場等、施設の維持管理 ・事業の企画、運営 				
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(%)
	オートキャンプ場年間利用者	6,000	3,821	63.7%	64.5%
	(特記事項) 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、営業開始が2カ月延期となった。				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入 雑収入	3,116,666 8,500,000 960,000 31,000	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入 雑収入	3,116,666 6,471,856 1,080,791 1,946,533	行政財産目的外使用料	870	行政財産目的外使用料
	計	12,607,666	計	12,615,846	計	870	計	870
支出 (歳出)	一般管理費 維持管理費 自主事業費	9,166,000 2,451,000 946,400	一般管理費 【内訳】 ・人件費 ・使用料 ・備品購入費 ・印刷費 維持管理費 【内訳】 ・消耗品費 ・保守点検 自主事業費 【内訳】	8,804,448 ・広告宣伝費 ・通信運搬費 ・本部経費 ・保険料 ・公課費 2,250,695 ・修繕費 ・燃料費 ・ゴミ運搬処理費 ・一般管理費	指定管理料 土地賃貸借料 原材料費 工事請負費 休業補償料	3,116,666 1,578,181 99,770 1,333,200 1,946,494	指定管理料 土地賃貸借料 原材料費 工事請負費	3,088,332 1,578,181 97,350 1,059,480
	計	12,563,400	計	11,998,428	計	8,074,311	計	5,823,343
損益		44,266		617,418	差引	-8,073,441	差引	-5,822,473

(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
68.1

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	市民に対して平等な利用を提供しており、アンケート結果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表を確認したところ、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	緊急連絡体制表が作成されており、災害や緊急等に適切な対応がとれる体制となっている。
		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	リスク分担表に基づき、対応策が施設管理職員で徹底されている。
	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	パソコン等は夜間施錠できる部屋で管理されており、印刷物は全てシュレッダーにかけ廃棄している。
	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	経理担当により、売上日計表で管理されており、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	B	4社及び共同企業体の財務モニタリングチェック項目を分析した結果、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		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	異業種の共同企業体ため安心感があり、運営体制の連携がとられている。
	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	市が示す設置目的及び施設運営方針を十分に理解し、仕様書に示した業務を適切に行っている。
		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	事前または事後報告を怠ることなく、市と関係団体等が緊密に連携し、実績報告書も適切に処理されている
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	常勤3名及び非常勤3名が配置されており、施設運営上の問題は認められない。
		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	常勤3名は、施設運営の経験があり、明確な管理体制がとられている。
	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	各企業体からの雇用となっており、各社及び共同企業体で設置されている基準を確保している。
	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	計画に基づき、マナー教育や緊急時対応訓練を実施している。
	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	共同企業体の本部で会計処理しており、帳簿類も監査を受けているため、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	清掃、設備の保守点検業務等の一部の管理業務について、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	B	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。	
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	A	毎年AEDの講習を受け、緊急時に対応できる体制を整えている。日常点検チェックリストの基づき、異常個所の早期発見に努め、事故防止等の取り組みを実施している。	
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	A	管理区域の巡回を常時実施し、清掃も行き届いている。また、業務範囲についての的確に把握されており、高く評価できる。
		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	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	利用者数を考慮し、適切に実施されており、問題は認められない。
	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	今年度は中止となったが、自主事業で地元野菜の直売イベント等に声掛けし連携を図っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	幅広い広報活動の他、新型コロナウイルス感染症の対策を徹底し、利用者が安心して利用できる環境づくりを行い、利用者の促進に取り組んでおり高く評価する。
	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	施設全体を定期的に清掃や補修を行い、清潔感や安全性の高い施設を維持、利用者からの評判も良く、高く評価する。
	障害者等への配慮	25 障害者、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・接客の研修が行われており、障害者、子供、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	利用者へのアンケート調査に基づき、要望に沿えるように、常に業務の検討や改善を図っている。
	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	規定に基づき、適切に行われている。
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	ゴミの分別が徹底されており、エネルギー削減等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 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	事業計画書どおりの事業を実施しており、計画を超える支出があったが、その分の収入もあるため、特に問題はない。
	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たが、利用者数及び収入が過去最高を記録し、それに伴い計画を超える支出となった。

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	営業期間中(2020年6月20日～2020年11月3日)
	調査対象	全サイト利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(利用849組中533組回答…回答率62.7%)
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2年度の 自己評価	<p>指定管理期間5年間の最終年度でした。 世界中が新型コロナウイルス感染症に振り回された一年でもありました。 6月13日まで施設閉鎖をしていた事、感染症対策に時間と経費が掛かった事、大都市圏で感染者数が増える度に影響される予約状況、各種イベントの取り止め、感染症対策徹底の為に行えなかった自主事業企画、各地で報告される熊出没情報、施設運営には難しい年でしたが、コロナ禍高まる屋外レジャーとアウトドアブームが追い風にもなり、営業日数が例年の75%と落ちた中、サイト稼働率は例年の93%と数字を確保。広報活動が出来ない中、コツコツと集客を積み上げました。 また、徹底した感染症対策を施し安心安全をお客様に提供、一人の感染者も出ませんでした。 無事故無災害を5年間達成すると共に、アンケート調査結果で90%を超えるお客様から【大満足・満足】と回答を頂戴しました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>要望・苦情は、アンケート結果と共に市の担当課に報告を上げ、更にTOYBOXとして他の管理施設とも情報を共有し、月一の安全衛生会議の場で意見交換をして、全体の質向上・サービス向上に努めた。 今年多く寄せられた「マスクをしていない人がいる」「大声を出している」「密になっている」などの意見、いわゆる【新たな日常】に関するご意見には正解が分からない状態で情報も少ない中、対処するのに苦労しました。</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】 キャンプ用品の販売レンタル、酒類や飲料水の販売、入浴施設がないため「ホットプラザ浅間・枇杷の湯」の入場券の販売と利用者のニーズに応える事業を展開している。 また、木工教室では、子供だけでなく、親御さんにも楽しく参加いただき、アンケート調査でも好評となっているが、今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、開催数が減ってしまった。</p> <p>【総合的な評価】 今シーズンは、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、営業開始が2カ月延期となり開始となった。 営業開始以降も、緊急事態宣言や外出自粛等により、例年よりも利用者数が大きく減少する結果となったが、9月、10月は、キャンプブームに伴い、利用者数が昨年の同時期を上回る形となった。 ホームページの充実やパンフレット等の広報活動、共同企業体での情報共有(意見交換)によるサービスの向上等、数多くの運営努力により、県内外の多くの皆さまに利用いただき、日頃の集客確保への努力は高く評価できる。 また、今シーズンは新型コロナウイルス感染症の対策を徹底した中での運営と、例年に比べ、業務量も多い中で、苦情等もほとんどなく、アンケート結果でも、多くの利用者の方から高い評価をいただき、大変よい結果であった。 指定管理者としての管理運営ノウハウを発揮し、自主事業についても積極的な運営が図られた。</p>

配点	評価
10	A
点数	10
合計点数	78.1

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	営業期間中(2020年6月20日～2020年11月3日)
	調査対象	全サイト利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(利用849組中533組回答…回答率62.7%)
調査結果	<p>○満足度：大満足44.6% 満足47.6% (合わせて92.2%の方が満足と回答) 普通6.5% やや不満1.1% 不満0.2%</p> <p>○利用回数：初回75.0% 2回目11.5% 3回目3.9% 4回目4.1% 5回以上5.5%</p> <p>○選択理由：設備が整っている39.3% 周辺観光への便が良い18.2% 自宅からのアクセスの便が良い28.5% 公共の施設だから3.6% その他10.4%</p> <p>○利用目的：家族交流57.0% 周辺観光のベースキャンプ18.0% 松本観光10.8% デイキャンプ1.8% その他12.4%</p> <p>○情報媒体：当キャンプ場HP56.9% インターネット17.8% 知人の紹介7.9% 雑誌・情報誌7.2% 市・県のHP4.6% その他5.6%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ○町から近く、利用しやすかった。 ○施設全体が清潔に保たれ、快適だった。 ○水洗い場は、温水が出るため、便利だった。 ○ゴミ捨て場があり、非常に便利だった。 ○静かで、景色が良かった。 ○各サイトに電源があり、快適だった。 ○区画サイトは、プライベート空間が確保されており、良かった。 <p>要望・苦情等</p> <ul style="list-style-type: none"> ●子供が遊ぶスペースを増やしてほしい。 ●喫煙が可能なため、スペースを分けてほしい。 ●道路照明を設置し、消灯後も歩きやすくしてほしい。 	