

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	松本市野麦峠オートキャンプ場		所管課 TEL	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307					
所在地	松本市奈川29番地1		設置年月	平成9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	オートキャンプ場(区画サイト30サイト)、コテージ(木造7棟)、管理棟(木造平屋建1棟)、トイレ(木造平屋建)、炊事施設(2棟)、林間広場、食堂(木造平屋建1棟)、マレットゴルフ場、展示施設(木造2階建1棟)								
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2年4月1日～令和7年3月31日								
指定管理者の 主な業務	受付業務、宿泊(キャンプ場等)業務、施設の維持管理								
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)								
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	2900	834	28.8%	45.8%				
	扇屋	20	0	0.0%	-				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	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
		利用料収入 自主事業収入	4,850,000 610,000	利用料収入 自主事業収入 新型コロナ関連補償金	1,146,270 170,420 213,508				
	計	5,460,000	計	1,530,198	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費 事務費	2,280,000 2,380,000	人件費 事務費	431,751 1,203,798	借上料 新型コロナ関連補償金	339,820 213,508		
		自主事業費	430,000	【内訳】 ・外注費 ・光熱水費 自主事業費	47,728				
		計	5,090,000	計	1,683,277	計	553,328	計	0
	損益	370,000		-153,079	差引	-553,328	差引	0	
	(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  
60.4

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、記録、市への連絡と報告書の作成まで、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文書化し、従業員に周知している。
	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	経理担当が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、損失は出ているものの、流動比率・固定比率とも適正值であり、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	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	報告書類も適切に作成され、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、毎月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も適切に作成されているが、やや提出が遅れがちであり改善が求められる。	
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	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	Webサイトをリニューアルするなど、施設の利用促進のため広く情報を発信する取組を行っている。
	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を行っていることが評価できる。
	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、接客・接客研修が行われており、障害者、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おこな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	C	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努めている。	
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	経費削減・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	C	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が、利用料金収入が計画を大幅に下回った。

### 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	令和2年4月1日～令和2年10月
	調査対象	野麦峠オートキャンプ場
	調査方法	アンケート、受付時等での聞き取り
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>○コロナ禍においても、お客様に安心してご利用いただけるよう、共用部分の除菌を念入りに行うなど、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めました。</p> <p>○Webサイトをリニューアルし、よりわかりやすい情報提供に努めました。</p> <p>○オンライン予約システムを取り入れることで、予約受け付け開始初日の電話が繋がりにくいという不便を解消しました。</p> <p>○顧客の意見を真摯に受け止め改善対応に努めました。</p>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<p>○今後もお客様より意見をいただき、より利用しやすい施設運営に努めたい。</p> <p>○清潔とのご意見を頂いているので、今後もお客様に気持ちよく利用いただけるよう整備に努めたい。</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>コロナウイルスの影響によりキャンプ場を休業するなど、前年度比、利用者数45.8%、自主事業収入37.9%と共に減少した。昨今のキャンプブームのなか、アフターコロナを見据えた新たな自主事業に取り組んでほしい。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>利用者アンケートでは従業員への苦情もなく、キャンプサイトについては「サイトの配置にゆとりがありゆったり使えてよい。環境が良い。自然を満喫できた。」など高評価であり、適切に管理・運営されていると判断できる。コロナウイルスの影響により、利用者数、収入については大幅に減少し非常に厳しい運営となったが、アフターコロナを見据えた新しいサービスを検討するなど、積極的な情報発信を行い更なる集客に向け取り組んでほしい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点	評価						
10	B						
点数	7						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> </tr> <tr> <td>67.4</td> </tr> </table>	合計点数	67.4				
合計点数							
67.4							

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
<b>適正</b>

【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2年6月6日～令和3年10月25日
	調査対象	野麦峠オートキャンプ場
	調査方法	アンケート、受付時等での聞き取り
調査結果	<p>○サイトの配置にゆとりがありゆったり使えてよい。</p> <p>○環境が良い。自然を満喫できた。近くの川で川遊びができてよかった。</p> <p>○トイレが清潔。</p> <p>○真夏、日中は26度ありましたが夜は14度まで下がって快適だった。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○コテージ営業を早く再開してほしい(R3年度は営業再開しました)</p> <p>○自然の中にあるのは良いが、周辺が大きくなった樹木が少し整理されるとスッキリとした景観になると思う。</p>	