

## 令和元年度 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	耕地林務課 内線1621
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"> <li>・使用受付、許可、使用料徴収</li> <li>・オートキャンプ場、マレットゴルフ場等、施設の維持管理</li> <li>・事業の企画、運営</li> </ul>		
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	5,700	5,922	103.9%	104.5%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	3,088,332	指定管理料	3,088,332	行政財産目的外使用料	870	行政財産目的外使用料	940
利用料収入 (使用料)	8,200,000	利用料収入 (使用料)	9,027,932						
自主事業収入	960,000	自主事業収入	1,357,133						
雑収入	1,000	雑収入	25,084						
計	12,249,332	計	13,498,481	計	870	計	940		
支出 (歳出)	一般管理費	9,010,000	一般管理費	9,771,918	指定管理料	3,088,332	指定管理料	3,060,000	
	維持管理費	2,250,000	【内訳】	・広告宣伝費	1,578,181	土地賃貸借料	1,578,181	土地賃貸借料	1,578,181
	自主事業費	948,200		・人件費	97,350	原材料費	97,350	原材料費	64,368
				・使用料	1,059,480	工事請負費	1,059,480	工事請負費	1,859,760
				・備品購入費					
			・印刷費	2,810,384					
			維持管理費						
			【内訳】	・修繕費					
				・消耗品費					
				・燃料費					
		・保守点検							
		自主事業費	948,959						
		【内訳】	・一般管理費						
			・レンタル、販売原価						
計	12,208,200	計	13,531,261	計	5,823,343	計	6,562,309		
損益	41,132		-32,780	差引	-5,822,473	差引	-6,561,369		

(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
69

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。
	安全管理	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。	
施設の運営	業務内容	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に基づき、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。	
		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。	
	地域との連携	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。	
		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	HPの充実、ブログを頻繁に更新、県内外のスポーツ店へのパンフレットの配布等、幅広い広報活動を行い、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	施設全体の定期点検や清掃により、清潔感や安全性の高い施設を維持し、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	A	障がい者トイレは特に清潔にするように心がけている。自主事業では、子どもが参加しやすい事業を実施しており、高く評価する。
		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 経費節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(2019年4月27日～2019年11月9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998組中672組回答…回答率67.3%)
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

令和元年度の 自己評価	<p>ゴールデンウィークが10日間の超大型連休となったお陰で4月5月は集客・売上共に大きく伸び、7月8月も天候に恵まれた為に例年よりも数字を残すことが出来ました。9月は台風17号の関係で低迷、10月には台風19号の影響で今までにない10月の売上となってしまいました。それでも年計集客・売上は4年連続で右肩上がりキープ、五カ年の収支計画目標を大きくクリアする事が出来ました。</p> <p>またアンケート調査結果において90%を超えるお客様が大満足・満足とお答えでTOYBOXの管理運営が多くの方に支持されていると感じている。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>アンケート結果と共に市に報告を上げ、更にTOYBOXとして他の管理施設とも情報を共有し安全衛生会議の中で意見交換をして全体で質の向上、サービス向上に努めています。</p> <p>毎年多く寄せられる「夜景が見えない」「景色が見えない」といった意見に対し、場内の巨木群をどうすることも出来ない状況が辛いところです。</p>
今後の目標	<p>アンケート結果から多くの方々に高評価を頂戴していますが、マイノリティレポートにこそ注目して現状に満足することなく施設管理を行なっていきます。</p> <p>また今年はコロナ禍の中にあつて、感染拡大防止措置、衛生管理がいかに整っているかを要求されるものと踏まえ、注意喚起をしっかりとっていくと共にスタッフ間でも感染防止対策を徹底していきます。</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。

**【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の展開している。  
 また、子供向けイベントの木工教室もアンケート等で好評となっている。収支バランスも概ね良好です。

**【総合的な評価】**  
 シーズンは、10日間の大型連休や夏場の天候にも恵まれ、利用者数が大きく伸びた事で、台風19号の影響があつたにもかかわらず、過去最高の売り上げとなった。  
 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。  
 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。  
 また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、大変よい結果であつた。

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
79

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」

判断結果
良好

※「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

【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(2019年4月27日～2019年11月9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998組中672組回答…回答率67.3%)
調査結果	<p>○満足度：大満足36.4% 満足54.1% (合わせて90.5%の方が満足と回答) 普通7.8% やや不満1.4% 不満0.3%</p> <p>○利用回数：初回74.2% 2回目12.4% 3回目3.7% 4回目3.0% 5回以上6.6%</p> <p>○選択理由：設備が整っている41.6% 周辺観光への便が良い26.5% 自宅からのアクセスの便が良い17.6% 公共の施設だから2.5% その他11.8%</p> <p>○利用目的：家族交流54.5% 周辺観光のベースキャンプ21.5% 松本観光14.1% デイキャンプ2.4% その他7.5%</p> <p>○情報媒体：当キャンプ場HP57.8% インターネット18.2% 知人の紹介8.7% 雑誌・情報誌8.6% 市・県のHP3.2% その他3.5%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○芝やトイレなど設備関係が清潔に保たれて快適だった。</li> <li>○区画が整って、雨が降っても水はけがよかった。</li> <li>○水場がきれいで炊事ができ使いやすかった。</li> <li>○スタッフの対応が丁寧で親切だった。</li> <li>○サイトに電源があり、とてもよかった。</li> <li>○静かで過ごしやすかった。</li> </ul> <p>要望・苦情等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●シャワー室の洗面所もお湯が出ると嬉しい。シャワーのお湯になるまでに時間がかかる。</li> <li>●キャンプ場内にお風呂や水場を増やしてほしい。</li> <li>●サニタリー棟に両替機がほしい。</li> <li>●道路照明を設置し、消灯後も歩きやすくしてほしい。</li> <li>●松本市街を一望できる場所や遊具がほしい。</li> <li>●消灯時間が早い。</li> <li>●フリーWi-Fiがほしい。</li> </ul>	