

平成29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 1622					
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 ~ 平成33年 3月31日								
指定管理者の 主な業務	・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	5,500人	5,495人	99.9%	93.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	3,060,000	指定管理料	3,060,000	行政財産目的外使用料	940	行政財産目的外使用料	940
		利用料収入 (使用料)	8,099,000	利用料収入 (使用料)	8,013,490				
		自主事業収入 雑収入	1,364,580 1,000	自主事業収入 雑収入	1,165,602 23				
	計	12,524,580	計	12,239,115	計	940	計	940	
	支出 (歳出)	一般管理費	8,355,000	一般管理費	8,113,777	指定管理料	3,060,000	指定管理料	3,060,000
		維持管理費	2,805,000	維持管理費	2,963,351	土地賃借料	1,578,181	土地賃借料	1,578,181
		自主事業費	1,302,500	自主事業費	755,218	原材料費	98,604	原材料費	49,140
					樹木剪定料	140,400	修繕費	324,432	
					工事請負費	2,694,600	備品購入費	516,024	
計	12,462,500	計	11,832,346	計	7,571,785	計	6,553,777		
損益	62,080		406,769		差引	-7,570,845	差引	-6,552,837	
(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
67.5

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	4社で共同企業体を結成し、経費削減がなされており、経営状況の問題点は見当たらない。
		2 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。	1	B	異業種の共同企業体のため安心感があり、運営体制も連携がとられている。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、業務内容及び管理基準に適合して管理されている。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	法令を遵守し、適切に対応している。
		6 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。	2	B	事前または事後報告を怠ることなく、市と密接に連絡を取っており、実績報告書も適切に処理されている。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	利用制限はなく運営されており、アンケートからも問題点は見られない。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	自主事業、イベント等を紹介し幅広い利用者確保に努めている。また、ホームページからの予約も公平にされている。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	常勤3名、非常勤2名が配置されており、施設運営上の問題は認められない。
		10 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	常勤の3名は、施設運営の経験者であり、責任権限も明確になっている。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	各企業体からの雇用となっており、各社で設けている基準を確保している。
	職員研修・人材育成	12 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。
		13 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。	2	B	本社で会計処理をしており、帳簿類も監査を受けている。
	経理及び事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	売上日計表で管理されており、適切である。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	A	施設維持管理事務に活用しているほか、HPを利用し、積極的に施設の情報提供をしているなど、高く評価できる。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	必要な基準・仕様に基づき、適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	詳細にわたり適切に報告されており、期限も遵守されている。
18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。		3	B	緊急時に備え、救急講習等を受講している。また、屋外施設のため、天候変化に細心の注意を払って利用者に対応している。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	A	ゲートで管理されており、施設も万全を期している。また、利用者が多い場合は宿直者を配置する等、柔軟な対応をとっており、高く評価できる。	
	20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	職員が危機管理に対し常に高い意識を共有しており、利用者に対して安全確保が図られている。	
	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	マニュアルや緊急連絡網も整備されており、万が一の場合も即座に対応ができる体制となっている。	
	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	屋外施設のため避難経路を確保する必要はないが、施設内は常に整然と整備されており、避難時の支障は認められない。	
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)において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設できる部屋で管理されており、重要書類もシュレッダーにかけ廃棄している。
		24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	個人情報に関するマニュアルを備え付けてあり、また、研修実施によりその重要性を共有している。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書に基づき、適切に行われている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	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、業務範囲についても的確に把握されており、高く評価できる。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	利用者のニーズに応えるため、休業日の変更や自主事業の充実を図っており、評価できる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	利用数を考慮して、適切に実施されており、問題は認められない。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	A	構成企業がそれぞれの専門的技術を活かし、自らが施設修繕を実施することで、経費節減や業務の効率化が図られている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	管理表が整備されており、過不足は認められない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	備品の管理は適正に行われており、機能も特に問題はない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	常にHPの更新等、広報活動に力を入れ、新規客並びにピーターの確保に積極的に努めており、高く評価できる。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	マナー講習会への参加等、常にスキルアップを図っており、評価できる。
	障害者等への配慮	34 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気を使い、常に清潔を保つよう心掛けている。また、自主事業も子供が参加しやすいイベントを企画・実施しており、高く評価できる。
24項目 34点	苦情・要望等への対応 セルフモニタリング	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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を実施し、要望に沿えるよう、常に業務の見直しや改善を図っている。
環境への配慮		36 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。
24項目 6点	地域との連携	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	ゴミの分別も徹底されており、節電に努める等、省エネ対策に取り組んでいる。
		38 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	自主事業において、地元野菜の直売イベント時にも声かけする等、連携を図っている。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	概ね事業計画書の内容どおりの支出となっており、特に問題はない。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	天候の影響を大きく受けたシーズンであったが、前年度並みの収入となった。

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(2017年4月29日～11月5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895組中649組回答・・・回収率72.5%)
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

平成29年度の 自己評価	4月のGWから5、6、7月と例年を上回る利用者の推移でしたが、8、9、10月は台風の影響を大きく受けてしまいました。それでも年度目標数字をほぼ達成することができました。 利用人数、利用料金収入、サイト稼働率は前年に近い数字を保ち、当時の予約状況からすれば、最高収入額を記録する程の勢いでしたので、台風が恨めしいです。アンケート結果も大満足・満足併せて90%を超えており目指す管理運営方針が支持されていると感じる事が出来たシーズンでありました。
要望・苦情への 対応状況	要望苦情に関しては、施設で実施しているアンケート結果と共に市へ報告を上げ、更にTOYBOXで管理する他の施設とも情報を共有し、スタッフ間で意見交換をして更なるサービス向上に努めています。 今まで要望が多かった[流し場に温水が欲しい][洋式便器の増設]の声に応え、両事案とも工事が完了し、お客様に大好評いただいています。しかし相変わらず大きく育った場内の巨木群に対しての[景観の悪さ・安全性]に対しての意見は多く、高木群の選定・伐採は急ぎ対策を取らなければならないと感じています。施設管理者としても市へ要望していこうと思います。
今後の目標	アンケート結果から大多数の方々が高評価を頂戴していますが、高評価を頂けなかった少数の方々のご意見にも目を向け、全ての利用者が気持ちよく施設を利用できるように、安定した管理運営を目指していきたい。 クレームを一つづつ改善し、悪い部分を一つづつ減らしていきます。 松本市の施設として観光面、市民の野外レクリエーション活動、福祉の増進に役立てる施設・管理者であるよう更に努めていきます。

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〕 利用者のニーズに応えるよう、キャンプ用具の販売レンタルや、物品の販売をするなどの事業展開をしている。 また、利用者の多い時期には、子供向けのイベント(木工教室)や、地元野菜の販売など幅広い客層に喜んでいただけるよう、事業を企画実施している。</p> <p>〔総合的な評価〕 6月、7月と天候に恵まれて良好な利用状況であったが、8月、9月、10月には台風の影響を大きく受けてしまい、好調だった予約がキャンセルされるなど数字も伸び悩んだ。屋外施設のため天候に左右されてしまうが、日頃の集客確保への努力により、利用者の落ち込みも最小限に食い止めており、この点は高く評価できる。 また、アンケート調査では、利用者満足度を90%以上得ており、「施設がきれいで、設備も整っている」、「スタッフの対応が良い」といった声を多くいただくなど、目標にも掲げている「利用者満足度を第一に考えた施設管理」を行うことができ、利用者の側に立った運営努力が感じられる。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
77.5

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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(2017年4月29日～11月5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895組中649組回答・・・回収率72.5%)
調査結果	<p>満足度：大満足38.9% 満足51.7% 普通7.5% やや不満1.6% 不満0.3% 合わせて90.6%の方が満足と回答</p> <p>利用回数：初回78.0% 2回目9.4% 3回目3.7% 4回目2.9% 5回以上6.0%</p> <p>選択理由：設備が整っている43.3% 周辺観光への便が良い128.9% 自宅からのアクセスの良さ16.5% 公共の施設だから3.0% その他8.3%</p> <p>利用目的：家族交流47.4% 周辺観光のベースキャンプ28.6% 松本観光15.7% デイキャンプ2.4% その他5.9%</p> <p>情報媒体：当キャンプ場HP57.9% インターネット15.1% 知人の紹介11.5% 雑誌・情報誌8.8% 市・県のHP3.6% その他3.1%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>意見</p> <p>施設が綺麗に保たれている。トイレや、洗い場が清潔で特にお湯が使えるのはとても良い。 全体的に良く管理が行き届いている。 設備が整っている。また、電源が取りやすいなど、使い勝手が良い。 サイトが広く、芝生が気持ち良い。 自然環境が良く、静かである。快適に過ごせた。 スタッフの対応が親切で丁寧だった。 市街地に近く、アクセスが良い。 料金が安くて良い。 区画が仕切られ、プライベート感があって良い。</p> <p>要望・苦情等</p> <p>芝の状態が悪いところがあるので、改善して欲しい。 砂地のサイトは芝生にして欲しい。 シャワー室の増設や、お風呂を設置して欲しい。 子どもの遊び場が少ない。 夜間にさわいでいる人がいたので注意して欲しい。 周辺の木々が大きすぎるため、少し切って欲しい。</p>	