

令和3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	松本市三城いこいの広場		所管課 TEL	観光プロモーション課 0263-34-8307					
所在地	松本市大字入山辺字山辺山北側8961番地1598		設置年月	昭和58年7月					
施設設置目的	市民等の福祉の増進と観光事業の振興を図るため。								
施設概要・設備	敷地面積 203,879㎡ 有料：オートキャンプ場、キャンプ場、センターハウス 無料：トリムアスレチック、多目的広場、遊歩道								
指定管理者名（選定方式）	美ヶ原観光組合（公募）								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広場利用の許可に関する業務 ・ 広場の施設及び設備の維持管理に関する業務 								
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	-	1,826	-	120.1%				
	フリーキャンプ場	-	128	-	108.5%				
	レストラン	-	2,702	-	106.3%				
	トリムアスレチック	-	360	-	88.2%				
	(特記事項) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため休業要請した。 休業要請期間（令和3年9月3日～9月12日）								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	1,000,000	利用料収入	2,612,280	土地転貸料	575,459	土地転貸料	567,959
		自主事業	620,000	自主事業	1,840,810				
		指定管理料	2,350,000	指定管理料	2,393,516				
	雑収入	30,000	休業補償	38,700					
		計	4,000,000	計	6,885,306	計	575,459	計	567,959
	支出 (歳出)	人件費	1,600,000	人件費	3,967,000	指定管理料	2,393,516	指定管理料	2,393,516
		管理費	2,400,000	管理費	2,175,688	営繕工事費	136,400	営繕工事費	809,600
			【内訳】		土地賃借料	4,500,000	土地賃借料	4,500,000	
			・ 租税公課費	・ 修繕費	休業補償	38,700			
			・ 光熱水費	・ 通信費					
		・ 燃料費	・ 消耗品費						
		・ 手数料	・ 委託料						
		自主事業費	698,582						
	計	4,000,000	計	6,841,270	計	7,068,616	計	7,703,116	
損益	0		44,036		差引	-6,493,157	差引	-7,135,157	
(特記事項) ・ 本市からの新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休業要請にあたり、休業補償を行った。									

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
64.2

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	C	労使協定で合意されているが、常駐での管理体制は要検討。
	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	即時対応可能であり、関係機関との綿密な連絡調整がなされている。
		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	C	今後、損害賠償保険等の加入を要検討。
	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	十分なセキュリティ対策を講じ、従業員との共有が図られている。
	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	帳簿類一式を保管している。
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	周辺の観光事業者で構成される組合であり、経営状況に問題となる点は見られない。
		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	周辺の観光事業者で構成される組合であり、協力体制が構築されている。
	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	仕様書に沿った事業計画となっており、適切に計画が実行されている。
		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	市や周辺団体との連携が図られている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画に基づいた配置となっており、問題は見られない。
		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	現場責任者は常駐しており、指揮系統や責任権限は適切である。
	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	C	時期により休養の平準化が保てているが、常駐体制であるため、休暇について要検討。
	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	各種研修会に参加し、職員のスキルアップを図っている。
	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	当該施設専用の会計簿により、適切に事務処理が行われている。
		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	資格区分に応じた適切な業務委託が実施されている。
		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	業務実績及び事業報告ともに問題は見られない。
	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	B	日常的に敷地内の巡回をすると同時に、防災訓練等の実施もされている。
	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
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	三城地域の自然風土を活用した事業運営がなされている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画に基づき適切に事業がなされている。
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	周辺の観光事業者で構成されている組合であり、連携が図られている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	開場期間及び利用料金を変更することで、利用率の向上が図られている。
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	管理棟での取扱い物品を増やし、利用者の利便性の向上が図られている。
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	アスレチック周辺の整備を行い、子どもに配慮した運営がなされている。
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	インターネット予約サイトを活用した意見聴取を行い、随時改善に取り組んでいる。
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	事業報告がなされており、問題は見られない。
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	B	節電・節水及びごみ減量に積極的に努めている。	
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	節電・節水のほか、閑散期には人件費を削減し、施設の現状に沿った運営がなされている。
	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	A	コロナ禍でありながら、事業計画以上の収入を確保することができた。

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3年4月1日から令和4年3月31日まで
	調査対象	主にキャンプ場利用者
	調査方法	インターネット掲示板への書き込み
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3年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 帳票や利用者の個人情報等を適正に管理できた。 ・ 施設の清潔さを確保するため、処理業者と連携を強固に行うことができた。 ・ 場内のトラブルを未然に防ぎ、円滑な施設運営ができた。 ・ 感染症対策により、売上の減少を防ぐことができた。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の増加を図るため、インターネットでの情報発信に力を入れていく。ジビエなど特色のあるレストランメニューの導入を検討していく。 ・ 花壇を整備し、三城地域の豊かな自然を提供したい。 ・ 引き続き感染症対策を万全にし、健全な管理運営を行っていく。

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】

- ・ 自然風土を活用した星空観察や花壇整備の地道な活動により、コロナ禍でありながら収入を増加させることができていることが頷ける。
- ・ テント設営・撤去のサービスを新たに導入し、幅広い層のキャンプ需要に応える姿勢が見受けられる。

【総合的な評価】

- ・ 施設の老朽化や市街地からの距離感などの課題を抱えているものの、丁寧な管理運営により補うことができているため、継続して実施されたい。
- ・ 近年のアウトドア需要の動向を見極めて、特色のあるキャンプ場運営による三城地域の活性化を期待したい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.2

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3年4月1日から令和4年3月31日まで				
	調査対象	主にキャンプ場利用者				
	調査方法	インターネット掲示板への書き込み				
	アンケート結果	<p>A 自然4.00 立地5.00 サービス5.00 設備3.00 管理4.00 周辺環境3.00</p> <p>B 自然5.00 立地4.00 サービス5.00 設備5.00 管理5.00 周辺環境5.00</p> <p>C 自然5.00 立地2.00 サービス3.00 設備3.00 管理5.00 周辺環境2.00</p> <p>D 自然4.00 立地3.00 サービス4.00 設備3.00 管理4.00 周辺環境4.00</p> <p>E 自然4.00 立地4.00 サービス4.00 設備4.00 管理4.00 周辺環境4.00</p> <p>F 自然4.00 立地5.00 サービス4.00 設備4.00 管理4.00 周辺環境4.00</p> <p>G 自然5.00 立地3.00 サービス2.00 設備3.00 管理3.00 周辺環境4.00</p> <p>H 自然4.00 立地3.00 サービス4.00 設備4.00 管理4.00 周辺環境4.00</p> <p>I 自然5.00 立地3.00 サービス4.00 設備4.00 管理4.00 周辺環境4.00</p> <p>J 自然5.00 立地2.00 サービス3.00 設備4.00 管理4.00 周辺環境4.00</p> <p>平均 自然4.50 立地3.20 サービス3.80 設備3.70 管理4.10 周辺環境3.80</p> <p>特に豊かな自然環境と行き届いた管理が評価されている。</p>				
	利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・最低限の設備はあり、きれいに清掃されている。 ・広大な自然そのもので、多少の不便さを上回る感動が手に入る。 ・管理人が親切丁寧に明るく対応している。 ・中上級者向けの林間サイトだが、アスレチックもあるため子ども連れにもうれしい。 ・プライベート感があるため、そのキャンプにもおすすめ。 ・昔ながらのキャンプ場というイメージ。 ・管理棟までが遠い。 				