

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	松本市いがやレクリエーションランド		所管課 TEL	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307					
所在地	松本市安曇3994番地21		設置年月	平成4年					
施設設置目的	市民等の余暇の活用と福祉の増進を図るため								
施設概要・設備	ジップライン・マウンテンバイクコース・マレットゴルフ(27ホール)・フィッシングパーク・アドベンチャーパーク・キャンピングカー専用駐車サイト・オートキャンプ場・芝生大広場								
指定管理者名(選定方式)	共同体 乗鞍時間(公募)								
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日(5ヶ年)								
指定管理者の 主な業務	各施設の運営及び維持管理								
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(%)				
	施設利用者	16945	11320	66.8%	122.4%				
	(特記事項)								
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
		指定管理料	11,540,000	指定管理料	11,540,000	行政財産目的外使用料	340	行政財産目的外使用料	44,667
	利用料収入	21,250,000	利用料収入	16,525,808					
	自主事業収入	4,280,000	自主事業収入	3,454,130					
			補償料	428,162					
	計	37,070,000	計	31,948,100	計	340	計	44,667	
	支出 (歳出)	人件費	15,394,000	人件費	11,127,585	指定管理料	11,540,000	指定管理料	8,453,704
		物件費	3,801,810	物件費	5,844,706	修繕料	52,800	業務委託料	357,500
委託料		10,563,720	【内訳】		営繕工事費	3,320,350	補償料	1,819,382	
自主事業支出	3,500,000	・水槽光熱費	1,743千円	備品購入費	60,500				
		・広告費	894千円	補償料	428,162				
		・手数料	831千円						
		・保険料	666千円他						
		委託料	7,990,806						
		【内訳】							
		・アクティティ運営委託	5,468千円						
		・点検費	804千円他						
		負担金他	1,468,629						
		自主事業支出	3,363,287						
計	33,259,530	計	29,795,013	計	15,401,812	計	10,630,586		
損益	3,810,470		2,153,087	差引	-15,401,472	差引	-10,585,919		
(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
60.2

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	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	利用者の事故を防止するための定期点検や保険への加入措置が講じられている。
	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	個人情報保護方針に基づき適切な管理がされている。
	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	適切に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、経営状況に問題が見られるため、改善に向け対応が必要である。
		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	施設の近くに事務所があり、サポート等を常に行える体制がある。また、異業種の企業体で構成されており、運営体制に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	仕様書に示した業務が適切に行われている。
		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	主体性を持ち、事業に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、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	管理スタッフの指揮系統、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	恒常的な長時間労働などの問題は見られない。
	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	事業計画に基づき、接遇接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見からも問題は見られない。
	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	会計処理は外部委託により行っており、適切に利用料金の收受、管理経費の収支管理している。
		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	設備保守点検業務等の管理業務について、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、期限の遅れが多く指示をしても改善が見られない。
	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	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
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	C	施設の特性を最大限に活用できているとは言えない。立地等を加味したより良い運営が望まれる。
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業務の工夫が見られ、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	関係団体等概ね良好な関係を維持している。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成により広く情報を提供しており施設の利用促進向上に努めている。
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	利用者サービスの向上に向け、地域事業者と連携した商品を積極的に提供しており評価できる。
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	モニタリング結果から、障がい者、子ども、高齢者の利用に関して問題は見られない。
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	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。
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	報告から適切にセルフモニタリングが行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	エネルギー削減等の具体的な目標を定めておらず改善が必要である。	
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	適宜経費節減や業務効率化を行っており問題は見られない。
	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	支出総額及び利用料金収入に問題は見られない。

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24日～11月7日
	調査対象	いがやレクリエーションランド利用者
	調査方法	アンケート用への回答 (30組)
調査結果	3の別紙にて	
利用者からの意見 要望・苦情等	3の別紙にて	

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"> ・コロナ禍のため施設の消毒、スタッフの感染予防対策を行いスタッフ、お客様ともにコロナ感染者を0にすることができた。 ・景観維持のため雑草の除去と落ち葉、枝、ごみ拾いを積極的に行った。 ・夜中の騒音対策として携帯を緊急連絡先として対応した。 ・綺麗なトイレの維持の為、一日2回の清掃を行う
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・アリの巣があり、駆除用のスプレーを用意して駆除作業を行った。 ・食品ロスを防ぐ為、食品以外の小物の販売を要望に合わせて少しずつ増やしている ・地域で自生している木の植樹の選定と場所を検討中
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症拡大防止の為、3密を避ける対策を継続する。 ・景観維持の為、雑草の駆除、落ち葉、ごみ拾いを積極的に行う。 ・綺麗なトイレの維持管理の継続 ・その他、お役様の要望に対して柔軟に対応する ・アンケートへの回答を増やす為にQRコードからも回答をもらえるように推進を行います。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】
事業計画書に基づいた自主事業等が行われており、利用者サービスの向上につながった。収支バランスも概ね良好であった。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興
乗鞍地区内での広報活動等について、周辺施設に割引券を配るなど、集客に繋がる仕組み作りが見られた点は評価できる。ただし、改善の余地も見られるため地区間の連携を強め、相互に利益の出る仕組みの構築が望ましい。

【総合的な評価】
コロナ禍であったが、感染防止対策に十分に取り組み、キャンプブームの影響もあり、キャンプサイトについては繁忙期にキャンセル待ちが多数発生する状況であった。アンケート結果からもわかるように、清掃に力を入れるなど、良好な施設運営がなされている。
利用者サービスの向上に向け、地域事業者と連携した商品の提供や、利用促進に対する取り組みについて、評価できる部分もある。ただし、改善の余地も見られるため、より一層、地域内の連携を深め、利用促進に取り組まれない。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
67.2

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	2021年4月24日から2021年11月7日
	調査対象	いがやレクリエーションランド利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(30組)回答
調査結果	<p>○記入者 男性：19名 女性：11名 ○年齢 10代：0名 20代3名 30代：11名 40代14名 50代：2名 60代：0名 70代：0名 ○お住まいは？ 県内：3組 県外：22組 ○何で知ったか？ テレビCM：0組 SNS：7組 新聞：0組 雑誌：2組 パンフレット：2組 紹介：3組 ホームページ0組 ネット：13組 宿：0組 なっぷ：3組 通り掛かり：0組 ○グループ構成は？ 1人：0組 カップル：2組 家族：26組 グループ：2組 ○利用した施設は？ オートキャンプ場：26組 キャンピングカー：2組 アドベンチャーパーク：7組 マレットゴルフ：0組 マウンテンバイク：2組 カフェション：6組 芝生大広場：3組 星の丘展望台：4組 わんぱく広場：10組 ○利用した施設の感想 大変満足：26組 満足：13組 普通：1組 やや不満：0組 不満：0組 ○スタッフの対応の感想 大変満足：18組 満足：12組 普通：0組 やや不満：0組 不満：0組 ○料金体系 大変満足：15組 満足：12組 普通：3組 やや不満：1組 不満：0組</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプサイトの女子トイレ付近が暗いため外灯を増やしてほしい。 ・夜遅くまでうるさいサイトが複数ありました。 ・木陰をもう少し多くしてほしい。 ・トイレがきれいだった。 ・売店が欲しい。 ・虫の巣穴があったので何とかしてほしい。 ・テントサイトの芝がはげてるので直してほしい。 ・トイレが少ない。 	