

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	松本市美鈴湖もりの国		所管課 TEL	森林環境課 78-3003 (直通)					
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	キャンプサイト 計60サイト マレットゴルフ場 ツインティ9ホール 岩登り設備、コインシャワー、ランドリー等								
指定管理者名(選定方式)	株式会社 柳沢林業(公募)								
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設使用の受付及び許可、使用料の徴収 施設及び設備の維持管理 施設の運営及び自主事業の実施 								
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(%)				
	オートキャンプ場利用者数	4,500	8,285	184.1%	216.8%				
	(特記事項) 開場期間変更等に伴い営業日数が増えた(R3年度 181日間、H28～R元年度平均:159日間)。新型コロナウイルスに伴い9月3日から9月12日まで休業した。								
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	3,660,000	指定管理料	3,660,000			行政財産目的外使用料	870
		利用料収入	8,500,000	利用料収入	13,872,000				
		自主事業収入	2,580,000	自主事業収入	4,611,000				
	雑収入	20,000	雑収入(コロナ休業補償)	920,551					
	計	14,760,000	計	23,063,551	計	0	計	870	
	支出 (歳出)	人件費	7,870,000	人件費	13,174,000	指定管理料	3,660,000	指定管理料	3,116,666
		一般管理費	2,010,000	一般管理費	3,684,000	土地賃貸借料	1,578,181	土地賃貸借料	1,578,181
維持管理費		2,800,000	【内訳】通信運搬費、燃料費、備品購入費、広告宣伝費、使用料、本部経費、保険料、公課費		原材料費	98,098	原材料費	99,770	
自主事業費		2,580,000	維持管理費	4,234,000	工事請負費	1,562,000	工事請負費	1,333,200	
			【内訳】消耗品費、燃料費、電気料、水道料、修繕費、保守点検、ゴミ運搬処理費		休業補償料	920,551	休業補償料	1,946,494	
計	15,260,000	自主事業費(仕入れ)	1,467,000	計	7,818,830	計	8,074,311		
損益	-500,000	計	504,551	差引	-7,818,830	差引	-8,073,441		
(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
68.7

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	市民及び市外からの利用者に対して平等な利用を提供しており、問題はみられない。
	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基づき、就業規則等を確認し、正当な労働条件が確保されていることを確認した。
	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	緊急時の連絡体制を整備し関係機関への連絡先等が明確になっており、救急対応についても同様に整備されている。
		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	A	指定管理者損害賠償保険及びボランティア保険に加入し、施設管理リスクやボランティアの事故に備えている。
	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	個人情報等に関して、スタッフ全員と守秘義務契約を締結し、情報の漏洩、滅失など秘密保持に努めている。
	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	会計帳簿や使用申請書類等について適切に管理し、情報公開や監査請求に対処できるよう備えている。
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	損失額の計上については、台風19号災害に伴う受注事業量の減少等の理由によるもので、やむを得ないと判断できる。
		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	指定管理者の本業である林業部門の社員により、サポート・バックアップする体制が可能である。
	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	A	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実施しており、施設利用者が増加している。
		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	市に対する連絡を密にしており、施設周辺の山林所有団体や自主事業関連団体と連携し、責任を持って取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	繁忙状況に応じて配置人員を調整し、人員不足に伴う苦情等はないが、前指定管理者と比べて人件費が増大している。
		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	施設及び業務内容を熟知した現場責任者が配置されており、指揮系統も明確に整理されている。
	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	長時間労働を抑制し、休暇を取得しやすい環境及び緊急時に対応できる体制を確保するための職員数を確保している。
	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	救急救命に関する研修のほか、ロールプレイング形式による接客指導等を適切に実施している。
	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	施設における現金取扱者のほか、会計責任者、統括会計責任者によるチェック体制を整備し、会計処理を実施している。
		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	ゴミ収集運搬業務、上下水道設備保守業務等について第三者に委託し、業務を適切に実施している。
		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	適切に作成し、期限までに報告されている。
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	松本広域消防局の指導による救命・消火訓練を実施し、施設状況に即した野外救急法研修を全スタッフが受講している。	
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	B	管理区域、業務範囲についての的確に把握し、巡回や清掃作業など、管理運営を適切に行っている。
		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	A	指定管理者の本業である林業技術や関連事業者との連携を活かした自主事業を開催し、適切な運営を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	A	コロナ禍に伴う休業制限等があったが、営業期間の延長等に取り組み、キャンプサイト利用者が大きく増加した。
	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	施設周辺の山林所有者と協力して林業体験企画を実施したほか、地元産品の取扱いで市内事業者と連携を深めている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	施設西側の私有林を伐採し、北アルプスの眺望が得られるキャンプサイトにするなど利用率向上に向けて取り組んでいる。
	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	近年人気のソロキャンプ用の割引料金を設定したほか、飲食物、酒、薪などキャンプ場で地元産品を楽しむことができる。
	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	ユニバーサルトイレやサンタリー棟に近いキャンプサイトを提供し、サイトへの案内やキャンプ時の補助を行っている。
	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	webアンケートを適切に実施しているほか、要望や苦情は現場スタッフ間及び本社と共有し、適切に対応している。
	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	毎月の利用実績報告書から、セルフモニタリングの適切な実施が確認できる。
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	草刈り作業時のエンジン機器の燃料削減や、巡回時の漏水確認、照明の節電等、エネルギー等の削減に取り組んでいる。	
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	広い面積に及び植物管理は自社で実施し経費削減に努めており、薪の生産も自社の林業部門と連携し効率化している。
	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	B	支出総額は事業計画書の予算額を超えているが、計画以上の利用者があり事業計画を上回る収入が確保できた。

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	2021年5月15日～11月26日
	調査対象	任意の施設利用者
	調査方法	チェックアウト時に、QRコード付き回答用紙を配布。 web回答フォームより、回答。
調査結果	回答件数：364件 (調査期間中の宿泊数 約2000組 × 配布率 約70% = 配布数1400枚) (回答数 364件 ÷ 配布数1400枚 = 推定回答率 約26%)	
利用者からの意見 要望・苦情等	「シャワー室が少ない」「携帯電波の弱さ(Wi-Fiなどの無線LAN希望)」「水道付きサイト料金の公平性」「デイキャンプ利用時間」「マレットゴルフ場の他用途での利用」「子供の遊び場の提供」「イベント開催の希望」「営業期間の延長」「夜景や見晴らしの改善」	

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"> ▶当施設としては、過去最高利用者数・約8,200名と、最高稼働率・約27%を達成した。 ▶HPの刷新、予約システムの導入、SNSやメディア取材の積極活用、PRの効果を得られた。 ▶コロナ予防を心掛けた、チェックイン方法の変更や、利用ガイダンスも概ね好評だった。 ▶林業会社ならではのセンターハウス内装美化や、薪販売も当該施設の魅力向上に貢献した。 ▶イベント実施によって、キャンプ場空間のプロデュースと、多様な魅力発信を行えた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ▶営業期間を、従来の11月初旬から、11月末まで延長して営業し、好評を博した。 ▶各種料金プランも、ソロキャンプ割引や、平日割引などを準備して、誘客を実施できた。 ▶大きな事故や怪我のほか、重大なトラブルに繋がる苦情もなく、無事に1年間の運営を完了することができた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ▶インフラ(シャワー室や、携帯電波=Wifi)については、当社単独で解決が難しいため、市と協議して利用者サービスの向上につなげたい。 ▶マレットゴルフ場の多目的利用を積極的に進め、子供の遊び場の提供を目指したい。 ▶イベントは、様々なパターンをテストマーケティングしながら、利用者の満足度の高いものを模索したい。 ▶条例に関係する、デイキャンプや水道付きサイトのプラン改善も、今期の改善目標としたい。

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】
 昨年度までの指定管理者と同様に、キャンプ用品のレンタル、各種販売(飲食物、酒類、薪炭等)、近隣の入浴施設の入湯券販売等を実施し、利用者のニーズに応えているだけでなく、松本市内で作られた地酒や飲食物、自社生産の日本酒や松本市内の森林から生産した薪、市内のアウトドアメーカー製の用品レンタルなど、松本市や地元事業者のPRに繋がる取り組みを展開している。
 また、林業事業者としての特色を活かして自社社員による林業体験や、森林や木材に関する事業(ツリークライミング、クラフト体験等)のほか、多岐にわたる野外活動イベントの企画を他の事業者と協力して実施しており、キャンプ場への集客効果だけでなく、施設の設置目的である「森林における野外レクリエーション活動の促進」に寄与している。

【総合的な評価】
 令和3年度は、指定管理者として初年度の運営であり、新型コロナウイルスの影響が続き、感染拡大防止のため施設休業(9月3日～9月12日)を伴うシーズンとなったが、開業前の先進的キャンプ地の事例研究に始まり、自社ホームページやSNSのほか新聞等への掲載による積極的な広報宣伝活動を行い、キャンプ利用者のニーズを捉えた各種自主事業の実施などの企業努力により、過去最多のキャンプサイト利用者数となったことは、高く評価できる。
 また、キャンプ場西側で松枯れが進んだアカマツ林の伐採及び植樹を行い、北アルプス等の眺望が大きく向上して施設の魅力が高まったほか、林業の施業現場をキャンプ場から間近に見ることができるなど、林業事業者として特色を発揮した努力や工夫により、積極的な施設運営が図られた。

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
78.7

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
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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果	 <p>3の別紙は無し</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等		