

令和4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	令和4年4月1日～令和7年3月31日（3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	-	2,584	-	141.5%				
	フリーキャンプ場	-	150	-	117.2%				
	レストラン	-	4,924	-	182.2%				
	トリムアスレチック	-	632	-	175.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	4,017,520	土地転貸料	567,332	土地転貸料	575,459
		自主事業	620,000	自主事業	3,366,130				
		指定管理料	2,676,460	指定管理料	2,676,460				
	雑収入	30,000	雑収入	0					
	計	4,326,460	計	10,060,110	計	567,332	計	575,459	
	支出 (歳出)	人件費	1,600,000	人件費	4,562,000	指定管理料	2,676,460	指定管理料	2,393,516
		管理費	2,400,000	管理費	3,586,428	営繕工事費	537,900	営繕工事費	136,400
			【内訳】		【内訳】		土地賃借料	4,500,000	
			・ 租税公課費	・ 修繕費	・ ガス配管工事		休業補償	38,700	
			・ 光熱水費	・ 通信費	・ 上水道管補修工事				
		・ 燃料費	・ 消耗品費	・ 危険木撤去工事					
		・ 手数料	・ 委託料	土地賃借料	4,500,000				
自主事業費	1,904,753								
計	4,000,000	計	10,053,181	計	7,714,360	計	7,068,616		
損益	326,460		6,929		差引	-7,147,028	差引	-6,493,157	
	(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
64.8

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	A	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
	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	利用者アンケートを行い、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、又事業計画とより収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	A	新型コロナの影響がありつつも、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4年4月1日から令和5年3月31日まで
	調査対象	キャンプ場利用者
	調査方法	利用者全員へアンケート用紙の配布
調査結果	別紙	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙	

4 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 各種提出書類、帳簿や利用者の個人情報など適切に管理し問題は発生しませんでした。 管理施設の汚水やごみの処理を業者と連携しながら適正に行えました。 見回りなどのチェックによりトラブルを未然に防ぎ 施設管理を問題なくできました。 利用者の方とのコミュニケーションの充実を図り再訪時により満足いただけるよう対応できました。 各種設備の老朽化は進んでいますが、専門業者の方と連携し利用者の方へ不便がないよう対応できました。 大手キャンプ場検索・予約サイト「なっぴ」へのクチコミを多数いただき、評価を伸ばすことができました。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 水道の出が悪いなど設備の不良に対する苦情へは適宜、専門業者の方へ相談し対応できました。 灰捨て場が場内に欲しいという要望を何度かいただきましたが、火事等の危険性を考え対応できていません。 キャンプ場の利用案内や地図をわかりやすく作成し、初めて利用される方にも安心して利用できるように対応できました。 地面が硬くなっているためペグが刺さりにくいという意見をいただいたので、HP内で硬いペグを推奨する旨載せました。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> HPの充実、SNS発信により三城や美ヶ原、松本の魅力を発信します。 地域の方たちとのコラボにより三城を訪問される方と地域の方の両方の満足度を上げます。 LINEやアンケートの活用により利用者の方とのコミュニケーションを深め運営に活かします。

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 星空観察や花壇整備等、コロナ禍以後のキャンプブームに甘んじることなくの地道な活動を続けてきていることは評価できる。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 今後のアウトドア需要の動向を見極めつつ、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
71.8

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
適正

※「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	令和4年4月1日から令和5年3月31日まで
	調査対象	キャンプ場利用者
	調査方法	利用者全員へアンケート用紙の配布
調査結果	<p>アンケート結果 回答数479件</p> <p>■キャンプで楽しみにしてきたこと及びその満足度（5段階評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> 自然の中で過ごす・・・92%（満足度4.8） 焚き火・・・・・・・・・・69%（満足度4.59） 料理・・・・・・・・・・50%（満足度4.42） アスレチック・・・・・・13%（満足度3.98） 山登り・・・・・・・・・・21%（満足度4.32） 星空・・・・・・・・・・46%（満足度3.3） 避暑・・・・・・・・・・56%（満足度4.79） <p>■良かった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プライベート感が抜群・静か・自然が豊か・牛が近くまで来た・白樺が綺麗 <p>■残念だった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベグが打ちづらい・階段が滑る・地面に石が多い・トイレ水場が遠い・サイトの傾斜 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ水場が清潔で気持ちよく使えた ・トイレの洋式がもっと多いと良かった ・区画ごとの間隔が広くプライベート感があり良かった ・静かでゆっくりできた ・利用者のマナーが良い ・料金がお手頃 ・お湯があると良い ・シャワーがない ・スタッフの笑顔と対応が素晴らしく、夜の見回り等安心して過ごせた ・キャンプ場内で車がすれ違えない ・外灯がなくて良い 	