

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	1 松本市高ソメキャンプ場 2 松本市奈川ウッディ・もっく	所管課 TEL	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307						
所在地	1 松本市高ソメキャンプ場(松本市奈川2212番地16) 2 松本市奈川ウッディ・もっく(松本市奈川1044番地344)	設置年月	1 松本市高ソメキャンプ場 昭和63年 2 松本市奈川ウッディ・もっく 平成元年						
施設設置目的	市民等の福祉の増進と森林の多目的機能の向上を図る								
施設概要・設備	1 高ソメキャンプ場 敷地面積 80,150㎡ 管理棟、バンガロー18棟、屋外調理施設4棟、シャワー棟、トイレ4棟、天文台、林内作業所、キャンプサイト100(電源付き14サイト)、釣り池 2 ウッディ・もっく 敷地面積 5,945㎡(駐車場含む)本館、温泉棟(もっくの湯)、宿泊棟、ログキャビン、マレットゴルフ場								
指定管理者名(選定方式)	株式会社 ふるさと奈川(公募)								
指定期間	令和4年4月1日～令和7年3月31日(3か年)								
指定管理者の主な業務	受付業務、公衆浴場業務、宿泊業務、施設利用者への各種サービス提供、施設の維持管理								
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)								
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(%)				
	高ソメキャンプ場	12000	11718	97.7%	131.8%				
	ウッディ・もっく	13000	7170	55.2%	84.5%				
	(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	22,979,000	利用料収入	22,702,830				
	指定管理料	10,000,000	指定管理料	10,834,181					
	自主事業収入	5,014,000	自主事業収入	6,520,664					
	計	37,993,000	計	40,057,675	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	15,016,800	人件費	13,746,137	工事請負費	26,345,000	修繕料	275,000
		事業費	7,850,000	事業費	8,824,357	修繕料	308,000	手数料	192,500
		事務費	10,205,000	【内訳】		手数料	10,000	営繕工事費	2,984,300
自主事業支出	2,323,200	・業務委託費	・修繕費	営繕工事費	1,061,500	補償料	242,172		
		・光熱水費	・燃料費	委託料	107,800				
		事務費	12,386,288	指定管理料	10,000,000				
		【内訳】							
		・通信運搬費	・委託費						
		・賃借料	・手数料						
		・保険料等							
		自主事業支出	4,877,672						
		・仕入高	・公租公課						
計	35,395,000	計	39,834,454	計	37,832,300	計	3,693,972		
損益	2,598,000		223,221	差引	-37,832,300	差引	-3,693,972		
(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
61.6

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	関係機関への連絡および事故状況の把握、記録、市への連絡と報告の作成まで、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	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策(点検)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	個人情報保護方針を、従業員に周知している。
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	情報公開、監査請求に対処できるよう対応している。	
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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、各項目において適正值であり、健全な経営を行っている。
		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	常任理事を置き、町会連合会等で構成する組織によるバックアップ体制がとられている。
	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	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。
		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	報告書も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	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	管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、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	働き方改革の内容を理解し、業務の効率化や業務従事者の意識改革等取り組んでいる。
	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	業務の打合せ時に、スタッフ間で接遇・接客について確認を行っている。アンケート調査での市民からの苦情はない。
	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	会計処理は団体職員が行い、毎月会計士による監査を実施し、適正に処理されている。
		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	機械保守点検業務等について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、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書は適正に作成されているが、やや提出が遅れがちであり改善が求められる。	
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	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確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての確に把握されていることから、問題はない。
		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	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。
		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営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画に基づき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	地域・協力団体と積極的に連携を取りながら事業に取り組んでいる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	施設の利用促進のため、Webサイトをリニューアルするなど広く情報を発信する取組を行っている。
	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	利用者サービスを目的としたキャンプ用品等のレンタルを行い、利便性を高める取組を行っていることが評価できる。
	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	事業計画に基づき、接遇・接客研修が行われており、障がい者、子ども、高齢者に対し配慮した対応ができています。
	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	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を行い、業務改善に取り組む体制ができています。
	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	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価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	B	電気、ガス、灯油、ガソリン、紙等の資源・エネルギー使用料削減に努めている。	
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	経費節減・業務の効率化を目的に、日々の業務を見直し、取り組んでいることが評価できる。
	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	C	利用料金収入は順調だったが支出が増えたため、計画通りの利益を上げられなかった。

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	令和4年4月～令和5年3月
	調査対象	高ソメキャンプ場、ウッディ・もっく
	調査方法	アンケート、受付時などでの聞き取り
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4年度の 自己評価	<p>【高ソメキャンプ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスとホスピタリティをはじめ場内の清掃について昨年同様お客様より高評価を頂いた。 老朽化している施設については、古い物の見せ方を工夫して好感を得ることに成功しています。 <p>【ウッディ・もっく】</p> <ul style="list-style-type: none"> 老朽化が目立つ本館建物はお客様の第一印象となる場所であるため、特にリニューアル工事で整備を重点的に行いました。内装の劣化をレトロな雰囲気として捉えていただけるよう、備品の色合いや質感に統一感をもたせています。また、外観も少しずつ整備して改善を行うことで、お客様からも評価を得ています。 ログキャビンの連泊割引により、稼働率が向上しリピーターを獲得する事ができました。
要望・苦情への 対応状況	<p>【高ソメキャンプ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間の照明については自動販売機の調整を行い、改善いたしました。 サイト利用後のゴミについては、受付時に案内を強化し、チェックイン前にサイトの確認を行うなど対策を講じています。 <p>【ウッディ・もっく】</p> <ul style="list-style-type: none"> 温泉の温度は、ボイラーの新設と体感温度の定量的なデータ取りにより対応しております。 脱衣所の熱については扇風機を設置し、改善を図りました。
今後の目標	<p>【高ソメキャンプ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規の利用者獲得を目指しています。 高ソメらしさを残しつつ、利用促進、顧客満足につながる新たな取り組みを計画します。 Wi-Fiや温水などのニーズに応えられるよう利用環境の向上に取り組んでまいります。 <p>【ウッディ・もっく】</p> <ul style="list-style-type: none"> ハイシーズン以外の集客に課題がありますが、新たな客層の誘客や冬季営業の売上確保を進め一年を通じて安定した運営を目指します。

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> <p>○高ソメキャンプ場 場所柄不可欠な売店事業は利用者の求める商品を取り扱っており、今後も動向を注視しながら商品の取り扱いを強化していただきたい。また、イベント開催など、誘客の推進に繋がる自主事業を展開してもらいたい。</p> <p>○ウッディ・もっく コロナ禍も少しずつ落ち着いてきた中で、様々なイベントを企画し自主事業を展開しており、積極的な施設の運営が行われている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>○高ソメキャンプ場 感染症対策を十分に講じ、営業出来ている。古いながらもがきれいに掃除が行われており、利用者満足度も高い。適正に管理・運営されていると評価できる。</p> <p>○ウッディ・もっく 老朽化進む施設の古さを生かした改装を行い、利用者からも好評を得ている。今後も施設の維持管理に丁寧に対応し、工夫して営業を行っていただきたい。</p> <p>奈川地区の指定管理施設間でのサービスなど、奈川全体の誘客に繋がる事業の今後の展開に期待したい。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68.6

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4年4月～令和5年3月
	調査対象	高ソメキャンプ場、ウツディ・もっく
	調査方法	アンケート、受付時などでの聞き取り
調査結果	<p>【高ソメキャンプ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場内はびっくりするほど掃除が行き届いており感動しました。トイレや洗い場がここまで綺麗なキャンプ場は初めてで、気持ちよく過ごせました。 <p>【ウツディ・もっく】</p> <p><温泉施設利用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・泉質がとてもよくスベスベになった。(多数) ・ロビーが「おしゃれになった。」「スッキリとして明るくなった。」「以前よりも広く感じる。」 <p><宿泊移設利用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログに初めて利用されたお客様から連泊割引もありコストパフォーマンスが良いと評価され、その方は年2回のリピーターになりました。 ・ログは「最低限の設備が整っており丁度良いと思います。」 ・テントサイトは「リーズナブルな料金で温泉も入れるのは嬉しい。」 ・初利用のテント泊の方から「お気に入りのキャンプ場になりました。」 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【高ソメキャンプ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間自動販売機の明かりが気になった(明るすぎる) ・利用後のサイトにゴミがあった ・夜間は炊事場の明かりをおさえる又は消してほしい ・バンガロー内の照明に調光機能があるといい(スモールなど)夜間足元が危ない ※現在はON・OFFのみ ・天文台の利用の再開 <p>【ウツディ・もっく】</p> <p><温泉施設利用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・常連のお客様にお湯の温度がぬるいと指摘されたり、他のお客様には熱すぎると指摘されることもありました。 →ボイラーを新設した直後は温度維持やボイラー特性を理解しコントロールするのに手こずる期間がありました。 →外気温との関係で体感温度がそれぞれ異なることもあるため、1日3回以上の温度確認をして 定量的なデータを記録するようにしました。 ・脱衣所が熱いという意見があり、扇風機を置きました。 ・冬場にシャワー給湯器不具合などで2週間臨時休業をした際に、常連のお客様より突然休まれては困るという指摘をされました。 <p><宿泊移設利用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝6時頃から温泉に入れると嬉しい。 	