

令和5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か年）								
指定管理者の 主な業務	・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	-	2,951	-	114.2%				
	フリーキャンプ場	-	267	-	178.0%				
	レストラン	-	4,397	-	89.3%				
	トリムアスレチック	-	1,080	-	170.9%				
(特記事項)									
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	4,462,860	土地転貸料	182,000	土地転貸料	567,332
		自主事業	620,000	自主事業	3,076,830				
		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	10,216,150	計	182,000	計	567,332	
	支出 (歳出)	人件費	1,600,000	人件費	6,300,000	指定管理料	2,676,460	指定管理料	2,676,460
		管理費	2,400,000	管理費	1,906,687	営繕工事費	212,300	営繕工事費	537,900
			【内訳】		【内訳】		【内訳】		
			・租税公課費	・修繕費	・浄化槽蓋枠修繕		・ガス配管工事		
			・光熱水費	・通信費	土地賃借料	4,500,000	・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	2,005,215								
計	4,000,000	計	10,211,902	計	7,388,760	計	7,714,360		
損益	326,460		4,248	差引	-7,206,760	差引	-7,147,028		
(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
54.5

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	D	雇用形態及び組合の管理体制に問題がある。
	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	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	D	損害賠償保険等の加入はなく、検討もしていない。
	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	C	従業員の個人のパソコンに台帳を保管するなど、適切とは言えない。
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	C	実績報告書の控えがないなど、帳簿類を適切に保管しているとはいえない。	
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	周辺の観光事業者で構成される組合であるが、ガバナンスが良好とはいえない。
		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	D	事務的手続き等について、現場との連携やサポートが十分であったとはいえない。
	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	C	不適切な料金設定を行うなど運営方針や仕様書を逸脱しており、適切であったとはいえない。
		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	C	独断により不適切な料金設定に至った経緯があり、市や周辺団体との十分な連携がとれているとはいえない。
	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	D	雇用形態及び組合の管理体制に問題がある。
	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	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	D	不適切な料金徴収を行い、かつ、現場から団体への適正な報告も行われていなかった。
		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	C	不適切な料金徴収に伴い、市に対して虚偽の実績報告を行っており、適切とはいえない。	
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	清掃が行き届いており、施設管理者の対応について高い評価を得ている。
		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	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	周辺の同業者等との意思疎通や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	開場期間の延長、ネット予約システムの導入等により、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分析し、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	キャンプ場等施設の管理運営そのものには問題は見られない。
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	前年度並みの実績を維持し、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5年4月1日から令和6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QRコードの提示
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5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・場内に繁茂しつつある笹について、刈り取り、除草剤をまくなどして景観の改善に努めるとともに、蜂やマダニなどの発生を抑え、利用者の安全を確保した。 ・SNSで当日の気温や場内の様子などを継続的に発信し、利用者に対し積極的な情報提供、コミュニケーションを図った。 ・管理上の問題が生じない範囲で、利用者には可能なかぎり滞在してもらい、高い満足感を得てもらえるようにした。 ・管理棟周辺に花壇を整備し、環境美化と利用者の満足度の向上に努めた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・アスレチックの老朽化に伴う要望があったが、注意深く管理するとともに、市に対応を依頼した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・三城地区の魅力をSNS・YouTubeを使って積極的に発信していく。 ・組織としてコンプライアンスの強化に取り組む。

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"> ・売店等は、キャンプ場利用者だけでなく、松本市街からビーナスライン方面へ向かう旅行者等の休憩ポイントとしても認知・利用されており、地域貢献の観点からも高く評価できる。 <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。 ・不適切な利用料金等の徴収をおこなっていた問題は、現場担当者の認識不足、また受託者の美ヶ原観光組合による指導、チェック体制が十分でなかったため生じたものと考えられる。今後、利用者に対し返金等の対応を速やかに行うこと、また再発防止のための措置を講じる必要がある。 	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>5</td> </tr> </table>	配点	評価	10	C	点数	5
配点	評価						
10	C						
点数	5						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> </tr> <tr> <td>59.5</td> </tr> </table>	合計点数	59.5				
合計点数							
59.5							

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
要改善

【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5年4月1日から令和6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QRコードの提示
調査結果	<p>回答数159件</p> <p>【このキャンプでやりたかったことへの満足度】</p> <p>5（とても満足） 71.8%</p> <p>4 21.2%</p> <p>3 5.1%</p> <p>2 1.9%</p> <p>1（不満足） 0%</p> <p>【キャンプ場についての満足度】</p> <p>5（とても満足） 77.8%</p> <p>4 17.7%</p> <p>3 3.8%</p> <p>2 0%</p> <p>1（不満足） 0.6%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧なご対応ありがとうございました。何事もなく終わりましたが、何かあれば電話を受けていただけるのは、とても安心でした。 ・以前に伺ったときより、炊事場、トイレがきれいに保たれていた。 ・キャンプ場自体は、環境もよいので機会があればまた伺いたいと思います。 ・他のサイトとの距離、目線の高さが離れていて、全体的に静かであった。 ・ゆっくり出来るように、このままでいてほしいです ・シンプルな施設ですがそれで十分、設備が整備されていてキレイ、トイレに蚊取り線香があるなど「気が利いてるな」とちゃんと感じさせてくれる。カーサイドでキャンプできる、山の雰囲気が良い、スタッフの方々の対応が良い、お風呂が近い、そしてこんなに良いところなのに利用料が安い！ ・手入れが行き届いている。 ・場内がとても綺麗だった。 ・お値段が格安でした。設備も利用しやすかった。たいへん親切にご指導していただき感謝しています。また、来たいと思います。 ・利用者のマナーの良さとしっかり管理されているキャンプ場と感じ、プライベート感満載のサイトが良かった。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウォッシュレットがあると更に良いと思います。 ・近くのサイトで、別グループできて合流されバーベキューをしている方がいたので、できれば、シングル、デュオ限定、ファミリーグループ限定でサイトが分けられると、より静かに過ごせるのではと感じました。 ・トイレは清潔で良かったが、洋式トイレが増えたらよりうれしい。 ・もう少しトイレの数があればうれしいです。 <p>【苦情】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工事がうるさかった。 	