

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	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)、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	12,000人	10,668人	88.9%	91.0%				
	ウッディ・もっく	13,000人	7,475人	57.5%	104.2%				
	(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	32,721,200	利用料収入	24,190,700				
	指定管理料	9,600,000	指定管理料	9,600,000					
	自主事業収入	7,153,000	自主事業収入	6,533,120					
	計	49,474,200	計	40,323,820	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	11,350,000	人件費	14,570,456	手数料	10,000	工事請負費	26,345,000
		事業費	11,450,000	事業費	10,335,236	営繕工事費	2,420,000	修繕料	308,000
		事務費	9,590,000	【内訳】		指定管理料	9,600,000	手数料	10,000
自主事業支出		5,925,640	・業務委託費				営繕工事費	1,061,500	
			・光熱水費				委託料	107,800	
		事務費	7,400,999			指定管理料	10,000,000		
		【内訳】							
		・通信運搬費							
		・賃借料							
		・保険料 等							
		自主事業支出	3,765,097						
計	38,315,640	計	36,071,788	計	12,030,000	計	37,832,300		
損益	11,158,560		4,252,032	差引	-12,030,000	差引	-37,832,300		
(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
63.1

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からも問題は見られない。
	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、守秘義務の徹底が図られている。
	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	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、損失が出ているものの、他の項目においては適正値である。
		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	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、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、提出されているが、修正事項がややあり、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的確に把握し、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的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	広告宣伝、HPの更新時により広く情報を発信するなど、施設の利用促進のための取組みと効果は高く評価できる。
	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	A	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み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向けて、積極的に工夫を行っている。	
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	事業計画書どおりの事業を実施しており、支出総額に問題はないが、利用者数が計画数を下回っている。

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～令和6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・受付時の聞き取りなど
調査結果	別紙の通り	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙の通り	

4 指定管理者による自己評価

令和5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に引き続きお客様より高評価を頂いており、励みとしております。また、SNSを活用し、新規顧客を獲得出来ました。 <p>○ウッディ・もっく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログキャビンの1棟を室内備品の更新、レンタル品と既存東屋をセットとした高単価施設を設けたことで収益性が向上しリピーターを獲得しました。 ・芝生のキャンプサイトに電源を設置したことなどで冬季のテント泊者が前年比較で大幅に増加しました。 ・テントサウナを利用して期間限定のサウナ営業を行うなど、新たな利用方法を探る取り組みを行いました。
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"> ・天文台を活用し、新規のファミリー層の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。 <p>○ウッディ・もっく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からのフィードバックを基に施設改善やサービス向上を継続的に実施し、定着してきたキャンプ事業を強化してお客様に喜ばれるサービスを提供し、収益確保に努めます。

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</p> <p>売店事業はキャンパーに需要の多い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、キャンプ備品の貸し出し、電源付きサイトの新設など、新規キャンパーの誘客に繋がる自主事業を展開しており評価できる。</p> <p>○ウッディ・もっく</p> <p>コロナ禍も少しずつ落ち着いてきた中で、様々なイベントの企画やバーベキューハウス事業等の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</p> <p>利用者アンケートでは、従業員への苦情もなく、また、古いながらも清掃が行き届いており適正に管理、運営されている。近年はコロナ禍のようなアウトドアブームは収束しつつあるものの、新たな利用者の確保に向けSNS・HP等を有効活用し、積極的に情報発信を行い「魅力あるキャンプ場」として更なる集客に向け取り組んでほしい。</p> <p>○ウッディ・もっく</p> <p>老朽化が進む施設のなかで施設の維持管理に丁寧に対応し、工夫して営業を行っており評価できる。</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>	<table border="1"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <th>点数</th> <td>7</td> </tr> <tr> <th colspan="2">合計点数</th> </tr> <tr> <td colspan="2">70.1</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数		70.1	
配点	評価										
10	B										
点数	7										
合計点数											
70.1											

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5年4月～令和6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・受付時の聞き取りなど
調査結果	<p>○高ソメキャンプ場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・景観もよく、場内もきれいでよく管理されている。 ・ゴミ捨てが不便。燃えるゴミと燃えないゴミを分けて入れられるよう、もう少し小さな袋が2つあると良いと思う。燃えるゴミの袋が大きすぎてもったいなく思う。 ・スタッフが親切で対応が良い。 ・管理が行き届いていながら、自然を残して好印象。 <p>○ウッディ・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パスパになった。(多数) <p><宿泊移設利用者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログキャビンはゆったり落ち着いた雰囲気が良い。 ・受付対応も丁寧で安心できる。 ・上高地など観光地が近くて、宿泊は静かにのんびりできて良い。 	
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"> ・雰囲気は良いが、バンガローが虫だらけで、我慢できず車中泊をした。 ・場内看板が、工事現場のような看板で雰囲気を壊している。 ・整備状態も、ロケーションも素晴らしいが、トイレが少ないのが気になった。 ・テントサイトの水はけが悪い。 <p>○ウッディ・もっく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空間がゆったりとしていて子供も遊ばせられて良いが、洋式トイレの数が少なすぎる。 ・温泉付きで宿泊できるのは良いけれど、利用時間が限られているのが残念。 	