

令和元年度 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	三城いこいの広場			所管課 TEL	観光温泉課 0263-34-8307				
所在地	松本市大字入山辺字山辺北側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								
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	平成29年4月1日から令和4年3月31日(5年間)								
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 広場の運営に関する事務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く事務								
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	-	1,588	-	141.2%				
	フリーキャンプ場	-	131	-	267.3%				
	レストラン	-	659	-	86.9%				
	公園(トリムアスレチック)	-	2,925	-	95.3%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	2,350,000	指定管理料	2,356,480				
	利用料収入 (使用料)	1,620,000	利用料収入 (使用料)	3,589,380					
	雑収入	30,000	雑収入	0					
	計	4,000,000	計	5,945,860	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	1,600,000	人件費	3,387,030	指定管理料	2,356,480	指定管理料	2,350,000
		事業費	2,400,000	事業費	2,557,204	工事請負費	495,000	工事請負費	1,857,600
				【内訳】					
			・租税公課費	67,632					
			・通信費	100,260					
			・修繕費	22,589					
			・水道光熱費	590,782					
			・燃料費	145,210					
		・消耗品費	95,260						
		・委託料	639,501						
		・手数料	106,703						
		・仕入れ費等	789,267						
計	4,000,000	計	5,944,234	計	2,851,480	計	4,207,600		
損益	0	1,626	差引	-2,851,480	差引	-4,207,600			
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
64.1

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	C	労使協定に合意のうえ業務にあたっているが、常駐体制であるため検討が必要。	
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	常駐体制であるため即時対応が可能であり、市や関係機関への連絡網も構築されている。	
		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	現在までトラブルは発生していないが、社会情勢を鑑みて、今後は損害賠償保険等に加入することを検討している。	
	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	セキュリティ対策を実施すると同時に、業務従事者への教育が徹底されている。	
	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	業務簿、経理台帳、備品台帳を常備している。	
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ている組合であり、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ている組合であり、協力体制が組まれている。	
	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	市や周辺関係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体制となっており、業務担当ごとに適切な配置が行われている。	
		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	現場責任者は施設等の管理経験者であり、常駐体制であるため、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	オフシーズン時には十分な休養がとれているが、常駐体制であるため有給休暇について検討が必要。	
	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	各種研修会へ参加し、職員の資質向上を図っている。	
		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	当該施設専用の会計簿により、適正に事務処理が行われている。
			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	業務の大半は自主管理をしており、免許等が必要な維持管理については、適切に委託が実施されている。
	安全管理	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、事業報告とも適切に提出されている。	
施設の運営	業務内容	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	防災訓練など必要な訓練が実施されており、敷地内の巡回も頻繁に実施されている。	
		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	A	清掃が行き届いており、施設管理及びスタッフ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	管理区域、業務範囲は的確に把握されており、問題はない。	
	21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者に対応した営業期間を設定するなど、事業計画書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	地元の工芸作家を招いた事業を実施し、また、周辺関係団体との連携も図られている。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	クラフト体験教室や星空観察会の自主事業でのイベント実施により、魅力を伝えられている。	
	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	A	職員の常駐による、施設の清潔さと安心さが評価されている。	
	障害者等への配慮	25 障害者、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	敷地内の設備点検及び巡回により、子どもに配慮した運営を行っている。	
	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	インターネットを活用したアンケートを実施し、随時改善に努めている。	
	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	報告から適切にセルフモニタリング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	C	ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいるが、具体目標はない。		
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	節電及び節水、ゴミの減量化に努めており、閑散期の人件費削減等、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	B	概ね事業計画書のとおりである。	

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	平成31年4月1日から令和2年3月31日
	調査対象	主にキャンプ場利用者
	調査方法	インターネット掲示板への書き込み
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

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 提出書類、帳簿や利用者の個人情報など適切に管理できました。 施設の汚水・ごみの処理を業者と連携しながら適正に行えました。 利用者とのトラブルを未然に防ぎ、施設の管理運営を問題なくできました。 昨年度に引き続き、クラフト体験教室や販売会を開催しました。今後も継続し、地域活性化に努めます。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 設備の改修は苦しい部分があるが、丁寧な接客でおもてなしをしています。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 利用者を増やしていくため、ツイッターやフェイスブック、インスタグラムを含むインターネットを活用した情報発信に力を入れていきます。また、海外からの旅行者に利用してもらえるように広報を強化していきます。 施設周辺環境の整備も引き続き進め、魅力ある施設を目指します。ラベンダーやひまわり、マリーゴールドなど花の運用を計画しています。 登山者に施設利用してもらえるよう、魅力ある看板の設置を計画中です。 施設での体験教室などのイベントを多く開催していきたいと考えています。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】

- 花壇整備により、利用者の求める自然を提供することに寄与している。
- 地元の工芸作家を招いたクラフト体験教室や販売会、星空観察会の実施など、小規模ではあるがイベントの開催により、施設の魅力向上に努めているため高く評価できる。
- レストランについては、令和元年度は天候不良が続いたため、売上が伸び悩んだ部分はあるが、のぼり旗やメニューの掲示方法の改善がみられるため、今後に期待したい。

【総合的な評価】

- 利用者への対応や施設の清潔感については、一定の評価を得られているため、運営体制を継続し、リピーターの増加を図りたい。
- 近年のアウトドアブームにより、キャンプ場の利用者は増加傾向である。インターネットでの情報発信を強化し、周辺観光施設と連携した誘客事業を展開されたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.1

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	平成31年4月1日から令和2年3月31日
	調査対象	主にキャンプ場利用者
	調査方法	インターネット掲示板への書き込み(12件)
調査結果	<p>問1 自然(自然環境の充実) 評価:5点(満点)6件、4点4件、3点1件、2点1件 平均評価:4.25点</p> <p>問2 立地(目的地まで行きやすいか) 評価:5点(満点)1件、4点7件、3点4件 平均評価:3.75点</p> <p>問3 サービス(適切な対応をしているか) 評価:5点(満点)10件、4点1件、3点1件 平均評価:4.75点</p> <p>問4 設備(各設備は整っているか) 評価:5点(満点)5件、4点5件、3点1件 2点1件 平均評価:4.17点</p> <p>問5 管理(清掃・整理整頓されているか) 評価:5点(満点)5件、4点6件、3点1件 平均評価:4.3点</p> <p>問6 周辺環境(施設周辺の充実度) 評価:5点(満点)5件、4点4件、3点2件、2点1件 平均評価:4.1点</p> <p>【結果】 立地や周辺環境は改善が難しく、設備等も老朽化が進んでいる状況ではあるが、行き届いたサービスと管理により高い評価を得ている。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○自然 ・プライベート感のある静かなキャンプ場である。 ○立地 ・カーブや狭路があるが、ビーナスラインからも近く、迷うことはない。 ○サービス ・スタッフの対応が親切丁寧である。常駐しているため、臨機応変に対応してもらえる。 ○設備 ・規模は小さいが売店・レストランがあり最低限のサービスは提供されている。 ・サイト内に段差や崩れ等があり、サイトに当たりはずれがある。 ○管理 ・スタッフが巡回しており、清掃が行き届いている。トイレ・炊事場もとてもきれいである。 ○周辺環境 ・美ヶ原登山、美ヶ原高原美術館を含む周辺観光が楽しめる。 ○その他 ・施設付近にはコンビニ、スーパーなどはなく街まで買い出しにいかなくてはならない。 ・キャンプ場内の道路は狭く、普通車同士でもすれ違いが困難である。 	