

平成30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(56サイト、炊事場、便所)、キャンプ場(35サイト、炊事場、便所)、センターハウス 無料:トリムアスレチック(21基)、多目的広場(水飲み場、東屋)、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								
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	-	1125	-	183.2%				
	フリーキャンプ場	-	49	-	32.0%				
	レストラン	-	3069	-	124.3%				
	公園(トリムアスレチック)	-	758	-	102.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	2,350,000				
	利用料収入 (使用料)	1,620,000	利用料収入 (使用料)	3,325,550					
	雑収入	30,000	雑収入	0					
	計	4,000,000	計	5,675,550	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	1,600,000	人件費	2,990,000	指定管理料	2,350,000	指定管理料	2,350,000
		事業費	2,400,000	事業費	2,678,750	工事請負費	1,857,600	工事請負費	1,322,000
				【内訳】					
			・租税公課費	56,069					
			・通信費	137,899					
			・修繕費	54,024					
			・水道光熱費	492,041					
			・燃料費	110,365					
		・消耗品費	177,414						
		・委託料	658,204						
		・手数料	192,054						
		・仕入れ	800,680						
計	4,000,000	計	5,668,750	計	4,207,600	計	3,672,000		
損益	0		6,800		差引	-4,207,600	差引	-3,672,000	
(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  
65.7

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	周辺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当たらない。
		2 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。	1	B	周辺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。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。
		6 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。	2	B	市や周辺関係団体との連携が図られている。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	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。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	事業内容に偏り等は見られず、自主事業も参加者が限定されていない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	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。(常勤1人、臨時2人)
		10 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、現場責任者は常駐のため、指揮系統や責任権限も適切である。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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	13 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。	2	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。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	業務簿、経理台帳、備品台帳を常備している。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	HPのリニューアルの他、提出書類の作成などIT機器を活用し業務の効率化に努めている。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設及び備品の日常点検がされており、アンケートからも問題は見られない。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	業務実績、事業報告とも適正に提出されている。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	防災訓練など必要な訓練が実施されており、敷地内パトロールも頻繁に実施されている。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設の施設について徹底がなされているほか、敷地内の必要な巡視がなされている。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	利用者の安全確保に関して熟知した職員を配置している。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	常駐体制で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おり、問題はない。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	屋外施設のため避難経路を確保する必要はないが、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。
	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	パソコンのセキュリティ対策など必要な対策を実施している。
		24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
施設の運営 14項目 34点	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に行われており、特に施設や設備の管理や清掃はアンケートからも高い評価を得ている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	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。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	A	施設への誘客のために看板やのぼり旗の設置、センターハウス周辺の花壇整備、自主事業の取り組み等創意工夫がみられる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	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、事業計画書に基づき適切に事業がなされている。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	A	節電及び節水、ごみ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。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品に過不足はない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	必要に応じ修繕等を行い、備品の機能維持に努めている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	HPでのオンライン予約が徐々に定着してきているほか、自主事業であるレストランの利用が伸びており、高く評価できる。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	職員常駐による対応のため、利用者から一定の評価を得ている。
	障害者等への配慮	34 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	敷地内の草刈りや木製遊具の点検等、子どもにも配慮した運営を行っている。
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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	36 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	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	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。	
	地域との連携	38 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	地元町会や高校生と連携した事業を積極的に取り組んでいる。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	支出総額は事業計画書の範囲内である。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	概ね事業計画書どおりである。

### 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30年4月1日から平成31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及び聞き取り
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

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>クラフト体験教室や販売会を初めて開催しました。今後も継続して地域活性化に努めます。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地元住民からの要望。施設の空きスペースを活用し地元野菜販売会の開催を模索中。</li> </ul>
今後の目標	<p>利用者を増やしていくため、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。具体的には、ツイッターやフェイスブック、インスタグラムでの情報発信を目標としています。また、施設周辺環境の整備も引き続き進め、市民の方にとっても魅力ある施設になるよう努力していきます。登山道利用者に施設レストランなどを利用してもらえるよう、看板などの設置で対応する予定です。海外からの旅行者にもっと利用してもらえるようにホームページなどを強化していきます。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。</p>

### 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><b>【自主事業を実施している場合の評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>前年度に引続き実施しているセンターハウス周辺の花壇整備では、ラベンダーの育成状況も良く、また、地元で活動する工芸作家を講師として工芸品手作り体験教室を実施する等、施設の魅力創出に積極的に取り組んでおり、高く評価できる。</li> <li>レストランでは、ソフトクリームの売上げが伸びており、のぼり旗による誘客及び団体客、ドライブの立ち寄り場所として、少しずつではあるが着実に利用者が増えてきているため、更なる利用に期待したい。</li> </ul> <p><b>【総合的な評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への対応等は、アンケートからも一定の評価をもらっているため、今後も利用者のニーズに沿った運営を行っていただくとともに、リピーターを増やすよう努めてもらいたい。</li> <li>フリーキャンプ場は年々利用者が減少しているが、オートキャンプ場の利用については、近年のアウトドアブームやHPでのオンライン予約が徐々に定着してきたことから、利用者が増加し追い風の状況にあるため、自主事業と連携したPR活動等による魅力発信を通して、より一層の誘客に繋げてもらいたい。</li> </ul>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.7

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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30年4月1日から平成31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及び聞き取り(20件)
調査結果	<p>問1 自然(自然環境の充実) 評価: 5点(満点) 8件、4点5件、3点5件、2点2件 平均評価: 3.95点</p> <p>問2 立地(目的地まで行きやすいか) 評価: 4点5件、3点10件、2点5件 平均評価: 3.0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) 11件、4点7件、3点2件 平均評価: 4.45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10件、3点5件 平均評価: 4.0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) 7件、4点10件、3点3件 平均評価: 4.2点</p> <p>問6 周辺環境(施設周辺の充実度) 評価: 4点5件、3点10件、2点5件 平均評価: 3.0点</p> <p>【結果】 立地や周辺環境はどうすることもできないものであるが、自然環境やサービス、設備等については、概ね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"> <li>・自然: 夜の寒さも含めて、自然の偉大さを実感できる素晴らしいキャンプ場。</li> <li>・立地: 街からの道路が山道で勾配もきつい所があり大変でした。</li> <li>・サービス: スタッフの対応が親切丁寧で感動した。見回り、掃除などがしっかりされていた。</li> <li>・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。</li> <li>・管理: 1日に数回の場内見回りがあり、よく清掃している。トイレ・炊事場も問題ない。</li> <li>・周辺環境: キャンプ場内に遊歩道があり登山が楽しめる。</li> </ul> <p>苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設付近にはガソリンスタンド、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。</li> <li>・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。改善してほしい。</li> </ul>	