

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	松本市いがやレクリエーションランド		所管課 TEL	山岳観光課 35255					
所在地	松本市安曇3994番地21		設置年月	平成4年					
施設設置目的	市民等の余暇の活用と福祉の増進を図るため								
施設概要・設備	ジップライン・マウンテンバイクコース・マレットゴルフ(27ホール)・フィッシングパーク・アドベンチャーパーク・キャンピングカー専用駐車サイト・オートキャンプ場・芝生大広場								
指定管理者名(選定方式)	共同体 乗鞍時間(公募)								
指定期間	平成30年(2018年)4月1日 ~ 令和3年(2021年)3月31日								
指定管理者の 主な業務	各施設の運営及び維持管理								
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(%)				
	いがやレクリエーションランド利用者	27500	25936	94.3%	94.4%				
	(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	15,200,000	指定管理料	15,200,000				
	利用料収入	23,429,100	利用料収入	20,769,695					
	計	38,629,100	計	35,969,695	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	15,394,000	人件費	12,551,089	指定管理料	15,200,000		
		物件費	22,952,530	物件費	23,495,391				
		その他	30,000	【内訳】 ・消耗品費 ・光熱費 ・賄材料費 ・手数料 ・広告料 ・備品購入費 その他 【内訳】 ・負担金	30,000				
		計	38,376,530	計	36,076,480	計	15,200,000	計	0
損益	252,570		-106,785		差引	-15,200,000	差引	0	
(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
65.2

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	2社で共同企業体を構成しており、いずれの決算報告書からも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	それぞれ異業種の企業集団で構成されており、運営体制も連携がとられている。	
	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	報告書類も適切に作成され、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。	
	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	対象年齢が幅広く、利用者も限定されていない。	
	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	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。	
		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	管理スタッフの指揮系統、責任権限も明確になっている。	
		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	事業計画に基づき計画的に研修を行っており、アンケート調査での市民からの意見にも問題は見られない。	
		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	会計処理は外部委託により行っており、適切に利用料金の収受、管理経費の収支管理している。
	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	情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。	
	15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。		1	B	本施設のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。	
	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、備品について日常点検されており、管理基準を満たしている。	
	17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。		2	C	実績報告書及び事業報告も適切に作成されているが、期限の徹底をお願いしたい。	
	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	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おり、問題は無い。	
		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は徹底が図られており、問題は無い。	
		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	安全確保に関する研修が計画的に実施がされ、従事者への教育が徹底されている。	
	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	関係機関への緊急連絡網が作成されており、問題は無い。	
		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。	
	24項目 50点	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	個人情報保護方針に基づき適切な管理がされている。
		秘密の保護	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	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	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おり、問題は無い。	
		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	利用者の利便性を図るための提案が積極的にされており評価できる。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	C	事業計画書に基づき適切に事業が実施されていない箇所があり改善が必要である。	
	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	B	施設の日常整備・清掃を自ら実施することで経費の削減を図っている。	
	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	備品等の過不足はなく、問題は無い。	
		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	定期的に点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	広告宣伝、企画運営、HPの作成により広く情報を提供し、施設の利用促進に関し高く評価できる。	
	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	A	利用者サービスの向上に向け、子育て応援パスポートや地域事業者と連携した商品を積極的に提供しており、高く評価できる。	
	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	モニタリング結果から、障害者、子ども、高齢者の利用に関して問題は見られない。	
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	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。		
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、問題は無い。		
14項目 34点	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特に問題は見られない。	
	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	関係団体等概ね良好な関係を維持している。	
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	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が、事業計画書とおりに実施できていない事業については改善が必要である。	

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7月1日～平成30年10月31日
	調査対象	いがやレクリエーションランド利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答 (155組回答)
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"> ○施設内の景観を良くするために雑草の除去や、落ち葉、枝、ゴミ拾いを積極的に行った。 ○施設内のトイレを清潔に保つために、こまめに清掃を行った。 ○施設内の安全管理のため倒木の防止、除去を行った。 ○施設利用者に最新の情報を発信するためにホームページ、フェイスブックなどを活用した。またパンフレットの配布など利用促進につながるよう努力した。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様の要望に関しては施設に対するものが多く、すぐに対処するのは難しいが、少しずつ改善していきたい。 ○滞在延長の要望からアーリーチェックインの実施を行った。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様より頂いた要望を可能な限り検討していきたい。 ○お客様が安心して利用して頂けるよう安全管理の徹底をより強化する。 ○日本一の綺麗なトイレのあるキャンプサイト目指して維持・管理をしていく。

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>事業計画書に基づいた自主事業等が行われており、利用者サービスの向上につながった。収支バランスも概ね良好であった。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>ホームページの開設、パンフレット作成など、PR活動を積極的に行い、利用者の呼び込みに力を入れた点は高く評価できる。</p> <p>しかし、報告書の記入間違えや、提出遅延があり改善が必要である。</p>

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
70.2

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7月1日～平成30年10月31日
	調査対象	いがやレクリエーションランド利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答（155組回答）
調査結果	<p>○記入者 男性：96名 女性：49名 ○年齢 10代：4名 20代22名 30代：48名 40代54名 50代：15名 60代：13名 70代：3名 ○お住まいは？ 県内：22組 県外：102組 ○何で知ったか？ テレビCM：1組 SNS：34組 新聞：1組 雑誌：5組 パンフレット：11組 紹介：8組 ホームページ6組 ネット：32組 宿：1組 なっぶ：14組 通り掛かり：1組 前に来た 1組 ○グループ構成は？ 1人：2組 カップル：11組 家族：101組 グループ：15組 ○利用した施設は？ オートキャンプ場：108組 キャンピングカー：29組 アドベンチャーパーク：38組 マレットゴルフ：16組 マウンテンバイク：19組 カフェション：35組 芝生大広場：9組 星の丘展望台：30組 わんぱく広場：39組 ○利用した施設の感想 大変満足：93組 満足：44組 普通：8組 やや不満：1組 不満：0組 ○スタッフの対応の感想 大変満足：93組 満足：44組 普通：8組 やや不満：2組 不満：0組 ○料金体系 大変満足：51組 満足：57組 普通：22組 やや不満：3組 不満：0組</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○木陰がほしい。 ○シャワーがほしい。 ○コインランドリーがほしい。 ○サイト滞在延長のシステムを作ってほしい。 ○オートキャンプサイトを増やしてほしい。 ○水遊びができる施設がほしい。 ○キャンピングカーサイトに水場がほしい。 ○トイレの数を増やしてほしい。 ○広報をもっと充実させてほしい。 ○もっとアドベンチャーパークのコースを増やしてほしい。 ○入浴施設がほしい。 ○キャンピングカーサイトの区画分けがほしい。 ○炊事場に給湯器を設置してほしい。</p>	