

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	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	山岳観光課 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)、宿泊棟、ログキャビン、マレットゴルフ場								
指定管理者名(選定方式)	(一財)奈川振興公社(公募)								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日								
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	11,560	10,322	89.3%	99.2%				
	ウッディ・もっく	12,630	17,824	141.1%	144.6%				
	(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
		利用料収入 自主事業収入	30,415,000 15,848,000	利用料収入 自主事業収入	26,135,770 21,550,845				
		計	46,263,000	計	47,686,615	計	0	計	0
	支出 (歳出)	人件費 事業費	17,898,700 21,243,000	人件費 事業費 【内訳】 ・消耗品費 ・光熱水費 ・事務費 【内訳】 ・通信運搬費 ・賃借料 ・保険料 他	12,291,100 22,187,392 3,250,671	営繕工事費	1,296,000	営繕工事費	1,080,000
		計	39,141,700	計	37,729,163	計	1,296,000	計	1,080,000
損益		7,121,300		9,957,452		差引	-1,296,000	差引	-1,080,000
(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  
60.4

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	売上げ状況、損益、収益力、支払い能力について経営状況に問題はない。	
		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	内部統制体制の見直しを図り、常任理事を置き、町会長会等からなる理事会によるバックアップ体制がとられている。	
	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	市民等の福祉の増進と森林の多目的機能の向上振興に努め、利用者からの苦情がない。	
		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	管理運営業務の内容及び管理基準に問題は見当たらない。	
		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	内部統制体制の見直しを図り、法令を遵守し、適切な運営を行えるよう改善が図られている。	
		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	C	施設内での事故発生時の連絡体制について、市への連絡が翌日となり、十分な対応ができていない。	
	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	利用制限はなく運営されており、アンケートからも特に問題は見当たらない。	
		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当たらない。	
	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	職員配置計画とおり人員が配置されており、施設管理運営上の問題ない。	
		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	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。	
		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	労務管理規定があり、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	接遇接客研修を行っており、利用者の意見は良好である。	
	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	経理については会計士に委託し、事務処理されている。	
		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	経理については会計士に委託し、整備されている。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	ホームページを活用し、定期的な情報更新を行い、情報発信に取り組んでいる。	
		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、整備業務の内容が日報管理されており、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	実績報告や事業報告は期限までに概ね提出されているが、数値等の誤りが多い。	
	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	C	緊急時の対策に一部不適切な部分があり、改善に向け対応中。	
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	施錠・警備について特に問題は見当たらない。	
		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	職員研修を通じ、高い危機管理意識の徹底が図られており、野生獣等に対する注意喚起を看板などで行っている。	
	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	C	緊急連絡網の不備が確認され、改善に向け対応中。	
		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	避難経路を確保されており、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	個人情報の保管ルールに特に問題は見当たらない。
		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	適切に保護することを社会的責務ととらえ、業務従事者へ徹底を図り問題はない。
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	事業計画書どおり業務について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、業務範囲についての的確に把握されている。	
		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	B	利用者の利便性を図るために、用具を貸出し等の工夫をしている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	募集要項に定められた会場期間で、事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。	
	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	B	自らが施設修繕等を実施することで、経費の縮減に努めている。	
	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	市や指定管理者自らが修繕等を実施しており、備品の機能等に問題はない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成、広報媒体の活用により広く情報を提供し、施設の利用を促進している。	
	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	利用者サービスについて適切に行なわれている。	
	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	施設の利用者と良好な関係を維持することを目的に、接遇接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者の利用に配慮されている。	
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	利用者アンケートでは苦情等が確認せず、評価が良かった。		
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	C	セルフモニタリングのあり方に不備が確認され、改善に向け対応中		
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	節電やごみの分別等へ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	地域住民や観光協会との連携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	支出総額はほぼ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	事業計画書以上の収入が確保できている。	

### 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	平成30年4月から平成31年3月末
	調査対象	高ソメキャンプ場、ウッディ・もっくの来場者
	調査方法	アンケート用紙への回答(高ソメキャンプ場6組、ウッディ・もっく10組)
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>○アイデア、ノウハウを持った方の協力で、各種イベントを開催し、顧客満足向上に努力しました。</li> <li>○お客様との対話時間をしっかりとることで、要望を伺い、トラブルを未然に防ぎ、顧客満足につながる改善を日々行うことに努めている。</li> <li>○熊対策、倒木災害を防ぐため、場内の老木の伐採を行った。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○アンケート内容を真摯に受け止め、改善に心がけた。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○今後もアンケート調査や、顧客とのコミュニケーションの中から利用者のニーズを把握し、満足度を高める改善を行い利用促進を図る。</li> <li>○清潔な環境整備を行い、お客様に気持ちよく利用していただける施設づくりに努める。</li> </ul>

### 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> 高ソメキャンプ場について、天体観測等のイベントを開催・気軽に施設を利用できるようキャンプ用品のレンタルを行うなど事業を展開し、施設運営も適正に行われている。 ウッディ・もっくについて、事業計画に基づいた事業が行われ、施設運営も適正に行われている。</p> <p><b>【総合的な評価】</b> 高ソメキャンプ場について、利用者が負傷し、市への報告が遅れたことは残念ではあるが、ブログによる天体観測イベント告知などを展開や宣伝活動を行い、集客に向けた取組みは評価できる。 ウッディ・もっくについてアンケート結果はおおむね良好で、サービスの提供・施設管理についての取組みは評価できる。 セルフモニタリングについて担当者の異動により、報告書類の遅れ、軽微な誤りが確認されており改善についての取組が急務。</p>
---

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
65.4

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月から平成31年3月末
	調査対象	高ソメキャンプ場、ウッディ・もっくの来場者
	調査方法	アンケート用紙への回答(高ソメキャンプ場6組、ウッディ・もっく10組)
調査結果	<ul style="list-style-type: none"><li>○お風呂への高評価をいただいた。</li><li>○自然環境への高評価が多かった。</li><li>○施設の清掃への評価が高かった。</li></ul>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"><li>○雨降りで星がみられず残念だった。</li><li>○のんびり過ごせてよい。</li><li>○家族(息子家族、夫婦)での会話が弾んで最高でした。</li><li>○ウッディ・もっくシャワーの温度が熱かった。お湯は良かった。</li><li>○受付スタッフが親切だった。</li><li>○トイレなどいつもきれいで快適だった。</li></ul>	