

平成29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	野麦峠オートキャンプ場	所管課 TEL	山岳観光課 94-2307						
所在地	松本市奈川29番地1	設置年月	平成9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	オートキャンプ場(区画サイト30サイト)、コテージ(木造7棟)、管理棟(木造平屋建1棟)、トイレ(木造平屋建)、炊事施設(2棟)、林間広場、食堂(木造平屋建1棟)、マレットゴルフ場、展示施設(木造2階建1棟)								
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25年4月1日～平成30年3月31日								
指定管理者の 主な業務	受付業務、宿泊(キャンプ場等)業務、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(%)				
	オートキャンプ場	2,900	1,849	63.8%	77.5%				
	歴史の里(扇屋・峠路)	0	0		皆減				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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		指定管理料					
		利用料収入 (使用料)	5,500,000	利用料収入 (使用料)	3,764,060				
		自主事業収入	1,000,000	自主事業収入	349,655				
		計	6,500,000	計	4,113,715	計	0	計	0
	支出 (歳出)	人件費 (事業費)	1,512,200	人件費 (事業費)	1,579,775				
		自主事業費	4,987,800	自主事業費	2,582,188				
			計	6,500,000	計	4,161,963	計	0	計
損益		0	-48,248	差引	0	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
55.6

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	施設単体としては赤字決算となったが、他の施設の売上げ状況から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ているが、一部に不適切な部分があり、改善に向け対応中である。
		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	管理運営業務の内容及び管理基準に一部不適切な部分があり、改善に向け対応中である。
		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	事前または事後報告を怠ることなく、市と密接に連絡を取るよう改善が図られている。
	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	C	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	C	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	C	接客接客研修を行っており、利用者の意見は良好である。
		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	C	本施設専用の経理規定を設け、専用の会計簿帳により適切な利用料金の収受、管理経費の収支の管理をしており、問題は見られない。
	経理及び事務処理等	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	C	専任の職員が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、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	既に本施設のホームページを立ち上げるなど、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	C	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。
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	緊急時の対策に一部不適切な部分があり、改善に向け取り組まれている。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設・警備について一部不適切な部分があり改善に向け対応中である。	
	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	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。	
	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	緊急連絡網の不備が確認され、改善に向け対応中	
緊急時対応	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。	
	23 個人情報等の具体的な管理方法(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一部不適切な部分があり、改善に向け対応中	
24項目 50点	個人情報保護 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。
		25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	C	事業計画書どおり業務について適切に行われている。
施設の運営	業務内容	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	C	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	C	利用者の利便性を図るために、用具を貸し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	C	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。
		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	C	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	C	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。
		33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	苦情解決の仕組みに不備があり、改善に向け対応中
	利用者サービス	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	C	施設の利用者と良好な関係を維持することを目的に、接客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。
		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	C	苦情解決の仕組みに不備があり、改善に向け対応中
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	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	
	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	随時の立ち入り検査時では、節電等に努めていることが確認でき、ごみの分別等へも積極的に取り組んでいる。	
14項目 34点	環境への配慮 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。
		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実施されていないため改善に向け対応中。
経済性 6点	事業報告及び決算	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	C	事業計画書どおりの収入が確保できていないため改善に向け対応中。

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29年4月から11月(営業期間内)
	調査対象	野麦峠オートキャンプ場来場者
	調査方法	アンケート用紙への回答
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29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○環境対策に清掃整備など徹底的に行った。(熊の出没対策等) ○売店商品、レンタル商品等充実に努めた。 ○予約時にサイト指定を受けるなどきめ細やかな対応に努めた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○アンケート内容を熟慮のうえ、真摯に受け止め、ソフト面や自主整備可能な内容については改善を行う。 ○職員に対する接遇の徹底。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様からの意見等をいただく中で、満足度を高める改善を行い利用促進につなげたい。 ○良い環境づくりを図るため、点検及び自主整備を重ね、お客様対応を図りたい。 ○職員教育の徹底化を図る。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業について、現在休業している食堂(峠路)を再開し、収入を増やす取組みを行うなど施設全体の収益力増加に向けた取組みが急務。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年同様、熊の出没対策として周辺の草刈を定期的に行うなど、利用者が快適に施設を利用できる環境整備は評価できる。 ・繁忙期は予約時にサイト指定を行うなど、利用者のニーズに応える対応は評価できる。 ・施設管理(運営)について、昨年同様職員の接客・コテージの清掃不備などの苦情が確認されている。利用者気持ち良く施設を利用いただけるよう職員教育が急務。 ・現在、営業を中止している「扇屋・峠路」について、指定管理者等と施設のあり方について検討が急務。 ・アンケートの回収率を工夫し、より多くの利用者からの意見・苦情等を出していただけるよう改善が必要。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
60.6

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29年4月から11月(営業期間内)
	調査対象	野麦峠オートキャンプ場来場者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	○2件の回答 1. 職員に対する苦情が多かった。	
利用者からの意見 要望・苦情等	○部屋掃除をきれいにしてほしい。 ○受付の職員の対応が悪い。給料払っているのか。おかしい。やめさせる。	