

令和4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	松本市美鈴湖もりの国		所管課 TEL	森林環境課 78-3003 (直通)					
所在地	松本市大字三才山1871		設置年月	平成7年3月					
施設設置目的	市民の森林における野外レクリエーション活動の促進を図る								
施設概要・設備	キャンプサイト 計60サイト マレットゴルフ場 ツインティ9ホール 岩登り設備、コインシャワー、ランドリー等								
指定管理者名(選定方式)	株式会社 柳沢林業(公募)								
指定期間	令和3年4月1日~令和8年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設使用の受付及び許可、使用料の徴収</li> <li>施設及び設備の維持管理</li> <li>施設の運営及び自主事業の実施</li> </ul>								
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(%)				
	オートキャンプ場利用者数	10,000	10,199	102.0%	123.1%				
	(特記事項) 開場期間変更等に伴い営業日数が増えた(R4年度222日間、R3年度 181日間、H28~R元年度平均:159日間)。								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	3,660,000	指定管理料	3,660,000				
		利用料収入	8,700,000	利用料収入	16,364,000				
		自主事業収入	2,580,000	自主事業収入	5,484,000				
	雑収入	20,000	雑収入	1,080,000					
	計	14,960,000	計	26,588,000	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	7,870,000	人件費	13,827,000	指定管理料	3,660,000	指定管理料	3,660,000
		一般管理費	2,010,000	一般管理費	103,000	土地賃貸借料	1,578,181	土地賃貸借料	1,578,181
維持管理費		2,800,000	【内訳】通信運搬費、燃料費、備品購入費、広告宣伝費、使用料、本部経費、保険料、公課費		原材料費	99,792	原材料費	98,098	
自主事業費		2,580,000	維持管理費	6,149,000	工事請負費	11,394,900	工事請負費	1,562,000	
			【内訳】消耗品費、燃料費、電気料、水道料、修繕費、保守点検、ゴミ運搬処理費				休業補償料	920,551	
計	15,260,000	自主事業費(仕入れ)	1,398,000	計	16,732,873	計	7,818,830		
損益	-300,000	計	5,111,000	差引	-16,732,873	差引	-7,818,830		
(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  
71.7

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	市民及び市外からの利用者に対して平等な利用を提供しており、問題はみられない。
	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	B	労働条件モニタリングチェック項目に基づき、就業規則等を確認し、正当な労働条件が確保されていることを確認した。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急時の連絡体制を整備し関係機関への連絡先等が明確になっており、救急対応についても同様に整備されている。
		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	A	指定管理者損害賠償保険及びボランティア保険に加入し、施設管理リスクやボランティアの事故に備えている。
	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	個人情報等に関して、スタッフ全員と守秘義務契約を締結し、情報の漏洩、滅失など秘密保持に努めている。
	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	会計帳簿や使用申請書類等について適切に管理し、情報公開や監査請求に対処できるよう備えている。
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	損失額の計上については、新規事業への投資や体制整備を行うための受注量の制限等の理由によるもので、やむを得ないと判断できる。
		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	指定管理者の本業(林業)社員による、サポート・バックアップ体制を構築している。
	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	A	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実施しており、施設利用者が増加している。
		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	市に対する連絡を密にしており、施設周辺の山林所有団体や自主事業関連団体と連携し、責任を持って取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	A	人員を効率かつ適切に配置し、昨年度の課題であった人件費の削減につながった。それに伴う苦情等もなかった。
		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	施設及び業務内容を熟知した現場責任者が配置されており、指揮系統も明確に整理されている。
	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	B	長時間労働を抑制し、休暇を取得しやすい環境及び緊急時に対応できる体制を確保するための職員数を確保している。
	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	A	スタッフ関係者は、防災訓練及び野外救急法の教育研修等のキャンプ場運営に必要な研修を積極的に行っている。
	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	施設における現金取扱者のほか、会計責任者、統括会計責任者によるチェック体制を整備し、会計処理を実施している。
		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	ゴミ収集運搬業務、上下水道設備保守業務等について第三者に委託し、業務を適切に実施している。
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	適切に作成し、期限までに報告されている。	
安全管理	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	松本広域消防局の指導による救命・消火訓練を実施し、施設状況に即した野外救急法研修を全スタッフが受講している。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域、業務範囲についての確に把握し、巡回や清掃作業など、管理運営を適切に行っている。
		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	A	指定管理者の本業である林業技術や関連事業者との連携を活かした自主事業を開催し、適切な運営を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	A	昨年に引き続きコロナ関連対策の中、利用者増加に向けた事業を積極的に行い、前年度を上回る利用者の増加につながった。
	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	施設周辺の山林所有者と協力して林業体験企画を実施したほか、地元産品の取扱いで市内事業者と連携を深めている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	施設西側の私有林を伐採し、北アルプスの眺望が得られるキャンプサイトにするなど利用率向上に向けて取り組んでいる。
	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	電子決済サービスの導入やウェブサイトでの予約、施設周辺の整備等、利用者目線のサービスを積極的に行っている。
	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	ユニバーサルトイレやサンタリー棟に近いキャンプサイトを提供し、サイトへの案内やキャンプ時の補助を行っている。
	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	webアンケートを適切に実施しているほか、要望や苦情は現場スタッフ間及び本社と共有し、適切に対応している。
	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	毎月の利用実績報告書から、セルフモニタリングの適切な実施が確認できる。
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	B	草刈り作業時のエンジン機器の燃料削減や、巡回時の漏水確認、照明の節電等、エネルギー等の削減に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	広い面積に及ぶ植物管理は自社で実施し経費削減に努めており、薪の生産も自社の林業部門と連携し効率化している。
	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	支出総額は事業計画書の予算額を超えているが、計画以上の利用者があり事業計画を上回る収入が確保できた。

### 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	2022年4月15日～11月27日
	調査対象	任意の施設利用者
	調査方法	チェックアウト時に、QRコード付き回答用紙を配布。 web回答フォームより、回答。
調査結果	回答件数：216件 (調査期間中の宿泊数 約3,700組 × 配布率 約60% = 配布数2,200枚) (回答数 216件 ÷ 配布数2,200枚 = 推定回答率 約10%)	
利用者からの意見 要望・苦情等	「景色が一望できるサイトとそうでないサイトの料金の公平性」「携帯電話の弱さ(Wi-Fiなどの無線LAN希望)」「夜間のゴミ出しをしてほしい」「売店商品の充実」	

### 4 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶当施設としては、過去最高の利用者数及びサイト稼働率を2年連続で達成した。</li> <li>▶昨年に引き続き、情報アクセスの多様化に対応し、素早い情報発信、アクセスの利便性を高めることができた。</li> <li>▶年間を通して、サービス向上に取り組み、支払方法の多様化や施設の立地を活かした各種イベントの創出など、利用者からの要望やその時のニーズに合った取り組みを実施した。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶イベントに関しては、キャンプ場の自然環境を活かし、林業会社の特質を生かしたイベントを積極的に開催できた。</li> <li>▶インフラ関係では特に携帯電話の電波状況が良くないことに関する要望が多いので、改善に向けて取り組みたい。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶マレットゴルフ場の多目的利用について検討し、子供の遊び場を提供したい。</li> <li>▶条例に関係する、デイキャンプや水道付きサイトのプラン改善を行いたい。</li> <li>▶森林における野外レクリエーション活動について、柳沢林業としてのノウハウを生かし積極的に取り組みたい。</li> <li>▶松本市民や長野県民の皆様にも愛されるキャンプ場を目指し運営に取り組みたい。</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>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>キャンプ用品のレンタル、各種販売(飲食物、酒類、薪炭等)、近隣の入浴施設の入湯券販売等を実施し、利用者のニーズに応えているだけでなく、松本市内で作られた地酒や飲食物、自社生産の日本酒や松本市内の森林から生産した薪、市内のアウトドアメーカー製の用品レンタルなど、松本市や地元事業者のPRに繋がる取り組みを展開している。</p> <p>また、管理者の本業である林業の特色を活かして、木材への理解や魅力の発信、林業体験イベント等をおとして、木に触れ、山に触れ、自然に親しむ機会を多く提供しており、キャンプ場への集客効果だけでなく、施設の設置目的である「森林における野外レクリエーション活動の促進」に寄与している。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>令和4年度は、指定管理者として2年目の運営であり、昨年度の運営基盤を軸に、改善や新たな取り組みを積極的に行っていた。</p> <p>また、施設利用者へ寄り添ったサービスの提供、SNSによる広報活動等により、施設利用者1万人を達成したことは、数多くの運営努力の結果によるものと高く評価できる。</p> <p>指定管理者としての管理運営のノウハウを発揮し、自主事業についても積極的な運営が図られた。また、苦情等もほとんどなく、アンケート結果からも、多くの利用者から高い評価をいただき、大変よい結果であった。</p>
---

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
81.7

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
良好