

# 令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	長峰山森林体験交流センター
指定管理者	穂高カントリー株式会社
指定期間	令和1年度 から 令和5年度 (5年間)
募集形態	公募
施設所管課	商工観光スポーツ部 観光課

評価の基準	
S	チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている。
A	チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる。
B	チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる。
C	チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる。
-	施設の性格上評価が不要であるもの。

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
		指定 管理者	市	指定管理者	市	
I 総則	1	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を従事者が理解し、利用者に周知しているか	A	A	コロナ禍における行動制限で地方経済は低迷し社会経済構造の基盤からの見直しを迫り、様々な対応手法や事業変革を生み出し、また多くの自治体や企業の再生を促しながら地方自治体の所有する施設の有効活用も大きな課題であり、年度後半からは景気対応も徐々に進み回復基調で推移しているが、依然として行政負担となる施設の運営維持管理においては、民間力ならではの経営運営システムを公共施設に注入し、時代の潮流、地域の歴史文化、市民ニーズをしっかりと捉え、施設の露出拡大を積極的に推進し、認知度を上げ集客拡大を図りながら、地域住民と共に響きあえる施設経営を目指し継続実践して来ている。また利用者自らが安全、安心な施設利用ができるようマナーと知識の向上を促し、コミュニケーションを取り合いながら協力し合い、親しみやすい施設提供するため施設のあり方や運営システムに焦点をあてて利用者の理解を得て実現可能な施設づくりを図っている。	
	2	施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか	S	A	公共施設の設置目的に沿いながら、コテージ、オートキャンプ施設及び長峰山山頂展望台からの北アルプスの山並み、安曇野の展望風景、管理棟の付帯施設である天体観測を軸に展望食堂・BQQ、展望風呂、研修棟等々多岐に亘る施設の活用を積極的に推進し、自然とのふれあい、コミュニケーションを創出するアウトドア的活動の拠点として、様々な関係機関等との連携を深め、地域住民の健康維持・増進、及び地域内外の利用者拡大、またパブリックスペースとしてのコミュニティ空間の役割を明確にし、安曇野の東山観光の活性化を担っている。	設置目的を理解し適切に対応している。
	3	責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か	A	A	従事者が全ての業務内容を把握し、ダブルジョブシステムの考え方を中心に複数業務をこなすスキルを身につけることを前提に効率的、効果的配置を実行している。毎月末に翌月の勤務シフト表を作成するにあたっては勤務時間の平等性を保つよう可能な限り配慮している。より良いサービスを提供するため、コンセプトに基づいた施設運営の取り組み等、各従事者は常に業務状況を把握し、効率的な経費削減を常に意識させ無駄な労費は掛らず、トータル的なサービスの考え方やその技術の習得に配慮している。また全体としていかに事業目的を遂げていくかを念頭に募集要項、事業計画に沿った管理体制で施設運営を図って来ているが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため止むを得ず営業時間帯を含めた営業形態の見直しを余儀なくされた。	従業員はダブルジョブシステムを理解し複数業務をこなしており効率的な配置が実践されています。また従事者間の業務把握もできています。
	4	従業員の労務管理は適切か	S	A	労務管理に関する帳簿は本社ときちんと連携整備している。労働条件は個々に交わり双方で管理保管している。	法令等に基づき適切に対応している。
	5	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客態度は適切か	A	A	左記のチェック項目(名札・制服の着用、そのほか受話者については必ず氏名を名乗る等々の実践)はサービス業に携わっている従事者としては当然のこととして実践している。その意味で利用者の立場に立つての接遇の徹底、また今何を求めているのかを事前に察知できる感覚を養う教育他、営業時間外のサービス対応等々、その受入体制の中、9割程の利用者が満足しているとのアンケートをもらっている。	
	6	募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか	A	A	原則、募集要項・仕様書の規定に沿った運営は指定管理者として正確に実践している。それだけに捉われず公共施設としての役割を踏まえながら民間の持つノウハウを積極的な導入して柔軟な経営感覚の持てる従事者の養成及び管理運営をしているが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため止むを得ず開館時間の短縮等市側と相談し、また営業形態を見直すに当たっては可能な限りサービス低下を招かないよう努めた。	
II 利用者満足度調査	1	利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか	A	A	チェックイン時、施設の利用説明及び遊歩道等周辺の観光案内をする際、リネン類と一緒に利用者アンケート用紙を渡している。利用者の満足度アップのためには、常に利用者に話しかけをし「利用者の本当の声」を聞き出すことが必要であるとの意識を従業員に持たせ丁寧な接客に心掛けている。画一的な項目しかないアンケートでは単なる「不満」が羅列される場合が少なくない。当施設では可能な限り利用者の真に「こうしたい」、「こうしてほしい」という気持ちを聞き取ることにしている。そのために積極的に「お声かけ」を実践しており、発生した問題はメモ等でデスクに添付し全員で共有して速やかに対応し改善に努めています。また、宿泊業の顧客(リピーター)の囲い込み拡大にはアンケート内容を分析し要望内容を的確に捉え改善実施することが重要である。	アンケート結果をふまえて、業務を改善し、リピーターにつなげるよう対応されており、適切に運営されている。
III 危機管理	1	危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	A	A	危機管理・安全管理については当然ながら危機管理マニュアルは作成しており、従事者の責任と権限を明確に定め、事ある毎に危機管理マニュアルを確認、反復し徹底を図っている。安全で安心できる環境の創出は、施設運営側だけでは実現しない。利用者の理解を得て初めて実現可能な環境となる。従事者は利用者自らが安全&安心な利用が安定的に提供できるように利用マナーと多様な施設の知識向上を図りながらマニュアルの見直しを行っている。防犯安全確保のため地元警察署には定期的な見回りをお願いし、また年に2回定期的に消防署の立ち合い指導の下、救急救命訓練を含め防災訓練も実施して来たが、令和3年度は新型コロナウイルス感染防止を自主的に実施するよう消防署から求められ防災訓練計画書を提出し自主的に実行した。有事の際定期的に消防署に依頼し、防災・避難訓練、地震対策の講演を聴講するなど実施し、従事者個々の防災意識の共有と従事者間の連携強化を図っているが、令和3年度はコロナ禍で中止せざるを得なかった。地震対応マニュアルは消防署の指導のもと再度見直しを図っている。	適切に対応している。
	2	地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	A	A		
	3	災害時の連絡体制	A	A	指定管理者(穂高カントリー本社)、指定管理施設(天平の森)である現場及び市担当を含めた消防・警察・病院等々との緊急連絡網及び報告体制は常に見直しを図っている。	
	4	感染症対策を講じているか	S	A	全ての来館者に対して、新型コロナウイルス感染拡大防止のための具体的な防止行動記述と案内看板及び高濃度の消毒液(アルコール79.6%)を5ヶ所に設置し、フロントでは手指の消毒・検温と来館者カードへの記入の案内を徹底させる他、利用された全ての設置備品類(貸別荘内備品・管理棟内の受付カウンター・食堂及び大広間の什器備品・室内外ドアノブ・券売機ボタン・下駄箱等々)についても都度徹底した洗浄消毒を施している。またフロント受付・配膳カウンターの利用者と対面する場所においては飛沫感染防止のためのビニールシートを設置し、テーブル上でのソーシャル・ディスタンスも確保し従事者、お客様への飛沫感染をシャットアウトしている。その他展望風呂では可能な限り入浴者を制限し混まないように案内をしている。従事者に対しては出勤時に検温を実施して出勤名簿にその数値を記入させ健康管理に万全を期している。	適切に対応している。
IV 施設・設備の維持管理	1	建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか	A	A	自然を生かした開放的な施設の性格上、高齢者・子供・観光客の利用が多くなることを想定し、外部施設の事故の起きやすい場所の把握、他避難経路の確保、コテージへの導線舗装の整備、キャンプ場含む周辺広場の突起物除去等事故防止に十分に努めており、建物内においても不具合が発見された場合は従事者にて即改善できる事項は直ちにに対応しているが、市との契約上、指定管理者負担でない場合は即対応出来ない場合もあり、その場合は利用者に対してその旨を告知し利用者の安全を確保している。また施設内ではないが施設までのアクセス道路の安全確保のため従事者の通勤時における林道危険箇所確認報告を徹底している。危険箇所が発見された場合は市へ連絡を取り即対応している。また指定管理者では維持管理不可能な修繕等々については市担当者と緊密な連携を図り安全確保に万全を図っている。	不具合があった場合は、直ちに市に連絡がされ適切な対応がされている。
	2	備品が適切に管理されているか	A	A	施設の運営上必要とされる備品は随時指定管理者にて購入し書類上のみで特に仕訳ラベルは貼付していないが、市の備品については、市担当部署から配布されたラベルを貼付し区別しているが完璧なまでの区別には不安があるため、市担当者との定期的な確認作業を実施しなくてはならないと考え市側にもお願いをしている。コテージ等、他利用施設の使用設置備品の破損の有無、また必要備品については定数揃っているか清掃時等々で常にチェックし交換・補充している。	良好な状態が保たれ、適切に管理がされている。
	3	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	S	A	清掃業務に関しては清掃維持管理を徹底しサービスのプロとして、常に利用者の立場に立った心遣いとより良い環境を提供するため、改善点を皆で共有し、施設及び洗剤を含めた消耗品等の良好な維持管理を実行している。清掃及び維持管理の苦情は建物及び設備の経年(27年経過)劣化による不満が年に数回あるくらいで殆ど無く、むしろアンケート等では清掃状況に対して高い評価を得ている。月1回の定休日には全員出勤し、日頃できない細部(特に灯油ボイラー周辺の配管チェック・循環濾過機洗浄・薪ボイラー灰除去等)の点検・清掃を実施し、また管理棟敷地内の草刈り、他樹木については、状況を見ながら枝切等実施し、安全性の確保及び美観の保持に努めている。	清掃が行き届いており、良好に管理されている。

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*	
		指定管理者	市	指定管理者	市
4	安全で安心感ある環境を確保しているか	A	A	警備業務は警備会社(セコム上信越)との保守管理契約によるチェック体制を確立しており事業計画書通り実行している。鍵はキーボックスにて管理保管し、宿直者及び最終退出者にてキーチェックを確認している。また従事者はいつでも事故が発生するものという意識のもとで業務に当たっており、また市の所有施設であるため管理責任も発生するため冬期閉館後も2日毎に出勤し見回り、事故・犯罪防止に努めている。	
	ゴミ減量等への取組は適切か	A	A	コテージ及びキャンプ場の施設利用者に対し、リサイクルを前提としたゴミの分別をチェックイン時に案内し実行している。他ゴミ出し後に再度施設側でチェック状況に応じて再分別している。またBBQハウス利用者へはゴミの持ち帰りを徹底している。	野生動物を誘引しないよう持ち帰りを徹底し、適切な対応がされている。
	浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A	浴室の衛生管理について、浴槽水は定期的に入替を行い、ろ過設備も月1回清掃を実施し塩素濃度の検査は毎日閉館前に実施し、測定用紙に記入・管理しており、事業計画通り実行している。また衛生状況の把握のため法令に定められている機関以外に自主的に外部の専門業者との衛生維持管理契約により、さらに衛生管理を徹底している。	
V 運営業務及びサービスの質の向上	1 利用料金等の減免対応	A	A	市側で定められているルールに従って減免している。	
	2 利用者が利用しやすい受付案内をしているか	A	A	お客様に快適にご利用いただくために、従事者のお客様とのコミュニケーションの中で信頼を獲得し、迅速・明朗・丁寧・公平なサービスレベルの向上に取り組んでいます。初めて来られたお客様でも分かり易く、施設を利用しやすいように受付カウンターに案内図等を掲示して、利便性の向上も図っている。ホームページには施設案内及びイベント等をアップし、定期的なメンテナンスを実施することで、タイムリーな情報発信に心がけ利用促進を図っている。電話の問い合わせ等へも必ず相手側に名前を告知し適切に対応している。また販促を兼ねて総合及び各種企画パンフレット・料金表を作成し、フロントに設置している。そのほかチェックイン時に持参してもらう予約確認表を送る際は必ず料金表等々を同封し要望に応じて各種資料も送付している。	
	3 すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A	総合及び各種企画パンフレットを作成しお客様への利便性を図っています。また穂高カントリー(指定管理者)として市民タイムス会に入会し月2回4段1/3の定期購読権を確保し冊子及びガイドブックにも掲載し露出拡大を図っている。またお客様からの事前の利用施設確認の要望に対しては丁寧に対応し、現場での施設案内もこちらからお声をして積極的に実践して利用者拡大を図っている。	
	4 個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	A	A	お客様や地元住民の皆様を含め、連絡・調整・検討の場として、定期的な業務ミーティング等で情報を共有して、サービスマニュアルの手順の確認・見直しを図り、従事者の意見を集約しながら各業務間の連携を強化することで、対応従事者によってお客様への格差が生じないよう管理者としてサービスの改善とレベルアップを図り、従事者が全てに対応できるように気配りを行っている。またシフトによる交替勤務の際は必ず引き継ぎ書を活用し情報の共有を徹底している。	
	5 個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A	利用促進策の一環として、利用者の顧客管理台帳を作成しているが、施設利用後のサンキュウター他、予約確認書、利用内容確認等々の案内の発送以外には使用しておらず、管理責任者1名で実行している。また個人情報保護に関する重要性を再認識させるため取り扱いルールの教育・ミーティング等を継続的に実施している。文書管理は会社組織が取り組まなければならない最も基本的なリスク管理のひとつと考え「紙ベース」の文書は項目ごとにファイリングすることで整理し、施錠できるキヤビネット等に管理しています。パソコンの管理は、データにはパスワード等のアクセス制限をかけ、部外者が閲覧できないようにしています。	
	6 事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A	事前にリスク分析を行い準備・対策を立てることで緊急時迅速な対応を行っています。また過去に発生した事例を参考に第3者に防止策を相談し改善を行い2度と同様な事故が起こらないよう対策を行っている。そのほか前述の危機管理、施設・設備の維持管理と同様の内容で実行している。	
	7 利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか	A	A	チェックイン時に利用者にアンケートを手渡し、回収後は従事者全員で情報を共有・記録し、ファイルした後、要望事項を一つ一つ潰していくことがサービスレベルにアップに繋がるとを重視し、改善可能な事項に関しては即改善することで顧客満足度が向上し、同時にリピーターの確保にも貢献している。ただ一方通行のご意見箱、ホームページ上での利用者の苦情、意見を取り入れる窓口はないがアンケートの分析及びチェックアウト時のお声かけによる施設利用上の不備・不満に対するこちら側からの聞き取りが施設運営上一番重要であるとの認識で対面に積極的に実行している。	
	8 施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか	S	A	事業計画書通り収益の安定的確保を目指し、費用対効果を見極めながら東山一帯の活性化を図り、従来の森林交流センターのあり方以外に、新たに春・秋の定期継続イベント、年間をととした体験イベント、他季節に応じた食イベント・各種パーティ・研修PP等々の実施に加え、展望台及びイベント広場を活かした個性的なブライダルも積極的に受注を図り実施しながら、観光露出度を拡大し地域貢献を図って来たが、令和2年度を含めた3年度は定期イベント、食イベントは縮小もしくは中止し、また各種パーティ、宴会はコロナ感染防止のため積極的な受注は控えることとした。	コロナ禍により、やむを得ず規模を縮小することとなったが、適切に対応している。
VI 地域との連携	1 地域や地域住民との交流・連携への取り組み	A	A	地域住民から気軽に利用できる受入れ体制を構築することにより、施設の特性(天文観測は密室状態を生み出し利用拡大は困難であったが、展望風呂・展望食堂・研修棟・大広間無料使用・周辺散策)を活かした各種プランを商品化し、拡大させることで他施設と連携した多彩な商品の販売が可能となり、またサークル相乗効果を生み出すことにもなり、地域住民との親密な連携が取れ、地元住民の利用者増加にも繋がり、サービスの提供等を通じて施設の活性化を果たすことが出来た。	
	2 市民を積極的に雇用しているか	S	A	100%地元雇用ではあるが高齢者が大部分である。冬期間は閉館になる為、年間通じて安定的な雇用が出来ない施設の性格上、従事者の収入面を考えると若返りを図ることが厳しい面があり今後の検討課題として残る。	冬季閉鎖となる施設であり、継続した雇用が難しい面はあるが、市民を積極的に雇用している。
VII 収支状況	1 管理経費の執行状況	S	A	左記の全項目に対して実行するのは当然であり、公認会計士を雇いチェック項目は全て万全に執行している。	適切に対応している。
	2 指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか	A	B	総利用者前年比(R2/4~R3/3)は114.7%・計画比は50.6%、総売上前年比(R2/4~R3/3)は115%・計画比は48.5%で着地する。結果数字で評価すれば収支計画と実績に大差あり、B評価[チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる]となるが、モニタリング評価シートに記載されている「チェック項目内容」と「評価の基準」でのランク評価には無理があると考えます。従って後述の内容を鑑みてA評価とした。指定管理者申請時の収支計画は新型コロナウイルス感染拡大の世界的流行は全く予期していない状況下での作成であり、また異常気象による天候不順に合せ、8月の大雨で県外利用客の安曇野インター及び安曇野地域南方面からのお客様の進入路である田沢・大口沢からの城山線が崩壊し不通(開通は国の大規模災害費用を充てるため工事着工が遅れ令和5年3月である)となり、天平の森への進入路が長峰線一通りだけとなり周遊が出来ず総利用者、売上とも申請計画比≒50%と大きく未達になってしまった最大要因である。ただコロナ禍の中桜見及び夏・紅葉シーズン・食イベントを縮小しながらも営業形態を見直し可能な限り利用者及び売上への増加に努め前年度対比(R2)では二桁台の伸び率である。人の効果的配置による人件費の圧縮、管理体制の強化と経費(販促費・管理可能経費の見直し、施設運営費節減)の有効且つ効率的運用を図り収益の安定的確保を図った。	収支計画と実績には大差があるが、収支計画は通常の社会情勢を前提として作成されており、コロナ禍は想定されていなかったものである。コロナ禍ではあるが、収支は黒字となっており、経営努力を欠かさずコスト感覚に優れた運営がされている。

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*	
		指定 管理者	市	指定管理者	市
*コ ム ニ ティ 施 設	指定 管理 者	<p>1、本年度(令和3年度)はコロナ禍という過去に例のない事態で観光業の停滞は長期化しており、営業形態を変えた管理運営システムを検討導入して収益の確保をしていかなければならない状況下であった。事業計画に沿って行政側と連携しながら、民間ならではの運営経営システムを導入し、地域との連携を地域振興のソフト施策の代表格であるイベント効果も活かしながら、売上対費用効果の綿密な分析をし、人の効果的配置、管理経費の効率的な運用、業務システムのさらなる見直しを進め、親しみやすい施設運営の構築を目指してきました。</p> <p>2、東部(東山)観光の活性化を推進するにあたっては地元住民はもとより県内外から来られるお客様のリピート化促進のために周辺環境の整備が必要とされ林道の草・樹木のタイムリーな除去、眺望確保のための樹木の伐採、落石の防止と撤去、ほか県道から明科長峰線侵入付近の周辺美化についても整備をお願いいたします。</p> <p>3、施設内建物や設備機器も施設開業以来25年を過ぎて、劣化、損傷が進み機能を維持するのが困難となっており、特にコテージの建物内外部については中規模な補修改善が必要であり、施設全体として修繕費の増加が避けられない状況です。</p> <p>4、管理施設(山頂施設を含む)の漏水対策の遅れにより数年にわたり水道使用料の異常な増加があり、市側に修理をお願いしている経緯の中、15年程前に市で松本漏水調査会社に調査を依頼したが漏水場所が特定出来ず、その当時の対策として全送水経路の内、天平の森施設から清水の配水池(防火水槽を兼ねる)までの間に減圧止水弁を設置し、その間は止水(現在は防火水槽に水が送られていない)されている。また天平の森施設とそれ以外の場所(管理棟施設敷地外)の漏水も想定されるので管理棟入口横にメーターを設置し検針場所を変更することになっていますが、未だに長峰山山頂のメーター検針で請求されおり、検針場所を管理棟入口横のメーターに切り替えてもらいたい旨を要望していますが実行されていません。早急に部内調整し検針場所を管理棟入口に変更してもらいたい。</p> <p>5、そのほか現在長峰山山頂の貯水槽には水位計が設置されていない。中継施設のポンプがストップした場合メールで信号を送るシステムになっているがその回線に不具合が生じ信号を送れず復帰させないで水を使用し続けると送水に必要な最小限度以下に水位が下がってしまい給水車(過去に4回出動)等で補水し水位を上げないと山頂貯水槽のポンプが作動しないため長時間にわたり施設に水を送ることが出来ず止むを得ず営業を停止(過去に5回)しなくてはならない。お客様に大変な迷惑をかけると同時に経営にも大きな支障を生ずるため、山頂貯水槽に水位計を設置し遠隔で監視管理するシステムを導入する必要があります。すでに業者からの提案書・見積書は提出済で早急に検討・設置をお願いしたい。</p> <p>6、コテージの外装及びベランダの手すり、床等が朽ちて危険度が増して来ていて、その都度軽微な修理はしていますが限界があり、2棟の内1棟のベランダの改修工事は終了していますが残り1棟のベランダは予算が無いとのことで放置されておりますので早急に改修してもらいたい。</p> <p>7、研修棟のトイレにウォシュレットを付けてほしいとの要望があります。</p>			
	施設 所 管 課	<p>・コロナ禍ではありますが、ウォーキングイベントを実施する等、創意工夫により設置目的に沿った適切な施設運営がされています。長峰山山頂付近に立地し、キャンプ場やコテージを有する長峰山森林体験交流センターは、レジャーに適した施設であるので東山観光の拠点として、また地域活動の拠点となる事業を推進してください。</p> <p>・林道長峰線等の周辺美化については、担当部署と連携をとり対応しています。</p> <p>・長峰山森林体験交流センターは建設から25年以上が経過しており、計画的な修繕が必要です。指定管理者と協議しながら対応を検討していきます。</p> <p>・漏水対策については、令和4年度に設計を実施する等、対応を検討しています。</p> <p>・貯水槽の水位計については、予算化を検討中です。</p> <p>・コテージのベランダについては、令和4年度に予算化し実施済みです。</p> <p>・研修棟のウォシュレットについては、予算化を検討中です。</p>			

\*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*	
		指定 管理者	市	指定管理者	市