

令和6年度 指定管理者モニタリング評価シート

指定管理者の情報		評価の基準	
施設名	長峰山森林体験交流センター「天平の森」	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。
指定管理者	株式会社 穂高カントリー	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。
指定期間	令和1年度 から 令和7年度 (7年間)	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。
募集形態	公募	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。
施設所管課	商工観光スポーツ部 観光課	-	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	指定管理者 評価	課題・要改善事項	市 評価	課題・要改善事項
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	・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか ・利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知しているか	A		A	
	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	・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか ・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか	A		A	
	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	・効率性を重視した従事者の配置を行っているか ・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか ・募集要項、協定又は事業計画書等における従事者体制と実際の体制に相違がないか	A		A	
	4 従業員の労務管理は適切か	・法定3帳簿（労働者名簿、出勤簿、賃金台帳）が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか ・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率（時間外25%以上、休日35%以上）を守っているか ・従業員の労務管理について、外部の専門家に相談・確認をしているか	A		A	
	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遇態度は適切か	・名札を着用する等利用者から従事者であると分かっているか ・従事者の服装は適切か ・電話の対応は丁寧で適切か ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか	A		A	
	6 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか	・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	A		A	
II 満足度 利用者 の	I 利用者の満足度について、利用者の要望、不満足に対してどう対応しているか	・利用者の満足度の調査（利用者アンケートや聞き取り）を実施しているか ・利用者の要望等の情報を従業員で共有しているか ・利用者の要望等をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか	A		A	
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	・危機管理マニュアルが作成されているか。作成されている場合は、想定されている災害等を記載してください ・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか ・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか	A		A	
	2 災害時の連絡体制	・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか	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）である現場及び消防・警察・病院等々との緊急連絡体制は緊急マニュアルと合致しているか都度見直しを図っている。	A	7月、11月に訓練を実施しており、実効性が確保されている。
	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	・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか ・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか ・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか	A		A	
	2 備品が適切に管理されているか	・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか ・備品がすべて揃っているか ・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか	A	施設の運営管理上必要とされる備品は指定管理者が隨時購入し運営に支障のないよう備品管理を行っている。購入備品については書類上ののみで特に仕訳ラベルは貼っていないが、市所有の備品は市から配布されたラベルを都度貼付し区別しているが完璧なまでの仕分けには不安があるため、市と定期的な確認作業を行わないといけないと考えている。またコテージ等々他利用施設備品の破損の有無、及び必要備品が定数分揃っているか清掃時で常にチェックし交換、補充している。	A	市の備品台帳との確認作業を計画的に行い、適正な備品管理をお願いしたい。

評価項目		チェック項目	指定管理者		市		
施設・設備の維持管理	3	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感（見た目、悪臭等）を与える、衛生的な状態が保持されているか ・消耗品の補充が適切に行われているか ・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか 	評価	課題・要改善事項	評価	課題・要改善事項	
			A		A		
	4		A		A		
			A		A		
	5	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ減量等への取組は適切か ・再利用・再使用に取り組んでいるか 	A	<p>浴室の衛生管理について、浴槽水は定期的に入替を実施し、濾過設備も月1回清掃を行い、塩素濃度の検査は毎日開館前に計測し測定用紙に記入・管理しており、事業計画書とおり実行している。また衛生状況の把握の為、法令で定められている機関以外に自主的に外部の専門業者に依頼しさらに衛生管理を徹底している。</p>	A		
	6		A		A		
			A		A		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・減免内容は適切か 	A	<p>お客様に快適にご利用していただく為に、従事者と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み、初めて来られたお客様でも分かり易く、また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を図っている。HPには施設の概要及びイベントをアップし、定期的なメンテナンスを実施して、タイムリーな情報発信に心掛け利用促進を図っている。電話の問い合わせにおいても必ず相手側に名前を告知し丁寧に対応している。また販売促進を兼ねて総合及び各種企画パンフレット、料金表をフロントに設置している。その他事前に予約確認票を送付するがその際には必ず料金表・各種パンフレットも同封し要望に応じた各種観光資料を送っている。</p>	A	
	2	<p>利用者が利用しやすい受付案内をしているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口が明確になっていて、利用者に不便をかけていないか ・必要に応じて電話やホームページ、各種資料等により利用者からの問い合わせに対応できるか 	A	A			
			A	A			
	3	<ul style="list-style-type: none"> 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 ・必要に応じてサービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物を作成しているか ・広報誌やPR誌を作成するなど積極的に広報・PR活動を実施しているか ・必要に応じて見学などの希望に対応しているか 	A	<p>総合パンフレット、各種企画毎のパンフを作成し、お客様の利用促進拡大を図っている。また指定管理者（穂高CC）として市民タイムス会に入っており月2回の4段1/3の定期購読枠を確保して積極的に催事等を掲載し利用促進と集客増大を図り、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。またお客様からの施設事前確認及び見学の要望に対しては当然ながら極力現場まで案内し積極的なお声かけをし丁寧な対応に心掛けている。</p>	A		
	4	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかり易く明文化（マニュアルの作成等）されているか ・全従事者が一貫した認識を共有した上でサービスを提供しているか ・従事者の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を適時見直しているか 	A	A			
			A	A			
			A	A			
5	<p>個人情報の保護に対する体制が整っているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を取得する際には必要な範囲内で適切な手段で取得し、目的以外に使用していないか ・個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されているか ・個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じているか ・必要に応じて、個人情報の取り扱いについての研修を実施しているか 	<p>利用促進策の一環として、初めて利用されるお客様をその都度顧客管理台帳に入力し作成することで、電話予約のお客様にはお名前を確認のみで住所を聞くことなく短時間でスムーズに予約を完了することが出来る他、利用後のサンキュウレター送付、予約確認書作成、利用内容確認案内の発送以外には使用しておらず、管理責任者1名で管理実行している。また個人情報に関する重要性を再認識させるため取扱ルールのミーティング等も実施している。文書管理は会社が組織的に取り組まなければ最重要課題の一つと考え「紙ベース」の文書には項目毎にファイリングすることで整理し、施錠できるキャビネットで収納管理している。パソコン管理のデータにはパスワード等でアクセス制限を掛け、部外者が閲覧出来ないようしている。</p>	<p>利用促進策の一環として、初めて利用されるお客様をその都度顧客管理台帳に入力し作成することで、電話予約のお客様にはお名前を確認のみで住所を聞くことなく短時間でスムーズに予約を完了することが出来る他、利用後のサンキュウレター送付、予約確認書作成、利用内容確認案内の発送以外には使用しておらず、管理責任者1名で管理実行している。また個人情報に関する重要性を再認識させるため取扱ルールのミーティング等も実施している。文書管理は会社が組織的に取り組まなければ最重要課題の一つと考え「紙ベース」の文書には項目毎にファイリングすることで整理し、施錠できるキャビネットで収納管理している。パソコン管理のデータにはパスワード等でアクセス制限を掛け、部外者が閲覧出来ないようしている。</p>	<p>利用促進策の一環として、初めて利用されるお客様をその都度顧客管理台帳に入力し作成することで、電話予約のお客様にはお名前を確認のみで住所を聞くことなく短時間でスムーズに予約を完了することが出来る他、利用後のサンキュウレター送付、予約確認書作成、利用内容確認案内の発送以外には使用しておらず、管理責任者1名で管理実行している。また個人情報に関する重要性を再認識させるため取扱ルールのミーティング等も実施している。文書管理は会社が組織的に取り組まなければ最重要課題の一つと考え「紙ベース」の文書には項目毎にファイリングすることで整理し、施錠できるキャビネットで収納管理している。パソコン管理のデータにはパスワード等でアクセス制限を掛け、部外者が閲覧出来ないようしている。</p>	<p>利用促進策の一環として、初めて利用されるお客様をその都度顧客管理台帳に入力し作成することで、電話予約のお客様にはお名前を確認のみで住所を聞くことなく短時間でスムーズに予約を完了することが出来る他、利用後のサンキュウレター送付、予約確認書作成、利用内容確認案内の発送以外には使用しておらず、管理責任者1名で管理実行している。また個人情報に関する重要性を再認識させるため取扱ルールのミーティング等も実施している。文書管理は会社が組織的に取り組まなければ最重要課題の一つと考え「紙ベース」の文書には項目毎にファイリングすることで整理し、施錠できるキャビネットで収納管理している。パソコン管理のデータにはパスワード等でアクセス制限を掛け、部外者が閲覧出来ないようしている。</p>	<p>利用促進策の一環として、初めて利用されるお客様をその都度顧客管理台帳に入力し作成することで、電話予約のお客様にはお名前を確認のみで住所を聞くことなく短時間でスムーズに予約を完了することが出来る他、利用後のサンキュウレター送付、予約確認書作成、利用内容確認案内の発送以外には使用しておらず、管理責任者1名で管理実行している。また個人情報に関する重要性を再認識させるため取扱ルールのミーティング等も実施している。文書管理は会社が組織的に取り組まなければ最重要課題の一つと考え「紙ベース」の文書には項目毎にファイリングすることで整理し、施錠できるキャビネットで収納管理している。パソコン管理のデータにはパスワード等でアクセス制限を掛け、部外者が閲覧出来ないようしている。</p>	
			A		A		
			A		A		
			A		A		
6	<p>事故防止ための体制の構築・取組を行っているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備しているか ・原因分析を実施し、改善のための対応策を行っているか ・事故防止策の研修を実施しているか 	<p>利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか 	A	<p>利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか 	A	<p>利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか 	
			A		A		
7	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか 	<p>利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか 	A	<p>利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか 	A	<p>利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか 	
			A		A		

評価項目			チェック項目		指定管理者		市						
VI 地域との連携	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	評価		課題・要改善事項		評価	課題・要改善事項					
			A		事業計画書とお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、従来の森林体験交流センターのあり方以外に新たな季節毎の定期イベント及び年間を通した体験イベントほか季節に応じた食イベント・研修等の実施に加え、長峰山展望台と天平イベント広場を活用した個性的なブライダルを企画、プロデュースして長峰山一帯の露出度拡大に貢献した。								
VII 収支状況	1	地域や地域住民との交流・連携への取り組み	A				A						
			A		従事者は天文観測の担当者（松本市内）を除けば100%地元雇用である。ただ大部分が高齢者なので若手の雇用を進めたいが冬期は閉館になるため年間通じた安定した収入面を考えると若返りを図ることが難しい。								
VIII コメント	2	市民を積極的に雇用しているか	A				A	コロナ禍からの収入の落ち込みに加え、人件費や諸物価が高騰しているが経費削減や事業の見直しなど経営努力をしていただいている。					
			A										
IX 記載	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		総利用者数前年実績(11,357)比は106.7%、計画(19,109)比は63.4%、総売上前年実績(9,828千円)比は122.1%、計画(17,277千円)比69.4%で着地した。結果数値での評価であればB評価に値するが、現状を5年前(H31[RI])の指定管理者公募時に遡って対比すると社会・経済情勢の大きな変化、また猛暑続きで気象条件も大きく変動し現在に至っている。令和2年(2020)には新型コロナ感染拡大と言う計画時には全く予期していない条件で集客、売上とも計画達成には大きく影響したが令和5年には制限が撤廃され前年より伸長したものの円安、エネルギー、物価（仕入原価）の高騰で施設利用料金、食堂メニューの価格見直し（販売価格アップ）を余儀なくされ、それも影響し期待したほどの集客、売上増がなかった。さらに令和3年8月の大雨で安曇野地域南方面からの進入路である田沢・大口沢からの主要道路の城山線が崩落し通行不能になり天平の森への進入路が明科方面からの長峰線一通のみとなり令和5年度も復旧（令和6年3月末に復旧予定）出来ず集客、売上に大きく影響し、5年前申請時の最終年度（平成35年度）計画数値からは△30%前後未達となった。ただ、「今年もよろしくフェア」、「桜観るウォーク」、「たけのこフェア」、「スカイグランプリ」、「ありがとうフェア」、他トピックスとして展望台（結婚式場）とキャンプ場を兼ねたイベント広場（披露宴）で一般的なホテル結婚式場と同等以上の「ブライダル」を実施した。また前川を利用したカヌーの団体も受入れており、そのほかのイベントも経費対売上利益効果を考慮しながら実施し首都圏の子供中心の自然観察会等々、地元各種団体等の宴会の誘客にも努め、利用客数、特に売上は122.1%と前年値より大きく伸長した。ただ新型コロナ拡大前の数値までは及ばないが回復基調にはなってきたと考えられる。従事者のダブルジョブシステムによる要員の効率的な配置を実施し、人件費の圧縮、管理体制の強化と一般管理費・施設運営費・販促費の進捗状況を把握し可能な限り売上利益効果の有効且つ効率的な運用を実施し収益の安定的な確保を図った。		B						
			A										
上記評価項目以外の事項で、特記事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について記載			指定管理者		1、数年前から提案しております山頂トイレの改修が本年も手付かずで大きくずれ込み、さらに老朽化が進んで目隠しの板壁も朽ちて撤去せざるを得なく、大雨の際は雨水が流れ込んで来る状態で尚且つ便器自体も和式で大変不評である。提案するまでもなく観光地のトイレは清潔で使い易さを保つのが必須であり、東山の主たる観光地である長峰山山頂トイレは早急に建て直すべきと考えます。 2、大風・大雨の後は必ずと言っていいほど倒木で場所によっては送電線が断線し、停電及びNTT回線が接続不能となり復旧までに1日程要することもあって状況によってはこちら側から事前に宿泊のお客様に連絡をとり宿泊をお断りすることもある。また冷凍庫も使用できなくなり、冷凍食品は一旦解凍してしまうと使用出来ず破棄せざるを得なくロスが発生し収益に大きく影響する。大口沢から光城山経由天平の森（城山線）と、大足から天平までの間の林道沿いの枯れた樹木の伐採をお願いしたい。なお林道長峰線には送電線が通っていないので、倒木があっても通行に支障がある位で営業には大きな影響はありませんが、大雨の時には法面の崩落が多々発生しており場所によっては擁壁の設置が必要と思われます。 3、開業以来30年を超える管理棟と設備関連及びコテージ内外部の老朽化が目立ち機能を維持することが困難となって来ておりますので、今後のことを鑑みると優先順位をつけ中小規模的な全施設の見直し改修が必要と考えます。								
			施設所管課		体験イベントや季節ごとのイベント、さらに長峰山頂上を活用したブライダルを企画するなど積極的に創造事業に取り組んでいる。東山地域の観光拠点として重要な拠点であるため引き続き東山地域の活性化に寄与していただきたい。 今年度、設置した貯水槽の水位監視装置を活用し、施設管理に取り組んでいただきたい。 長峰山頂上トイレについては、令和7年度に向けて改修を予定している。								