令和6年度指定管理者モニタリング評価調書

1 施設状況・事業収支											
施設名称	長泉町桃沢野外活動センター、長泉町桃沢キャンプ場、長泉町桃沢グラウンド、長泉町桃沢工芸村										
所管課：部門名	課名（所属名）	チーム・グループ名			担当						
住民福祉部門	健康増進課	健康企画チーム			佐藤 徹						
指定管理者名					代表者						
加和太建設株式会社					三浦 隆慎						
指定期間					料金制度適用						
令和5年4月1日から令和10年3月31日まで					5年 利用料金制度						
法令根拠等	長泉町桃沢野外活動センターの設置及び管理に関する条例及び規則 長泉町体育施設等の設置及び管理に関する条例及び規則 長泉町桃沢工芸村の設置及び管理に関する条例及び規則 長泉町公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例及び施行規則										
施設設置目的	・自然の中での活動を通じて町民の健康増進を図ること。 ・町民に健全なスポーツの場を提供し健康の増進を図ること。 ・自然の中で工芸等の体験及び創作活動を通じて豊かな感性や創作意欲の涵養を図ること。										
施設概要	青少年教育施設、健康増進施設、生涯学習施設										
施設の主な実施事業	・施設貸出 ・施設安全管理 ・各種イベント開催 ・生涯学習教室開催										
施設利用状況	利用区分等	予定（計画・目標）	利用実績		対前年比	目標達成率			評価		
	桃沢野外活動センター	50,000人	41,786人	82.5%	83.6%						
	桃沢キャンプ場	2,500人	1,946人	74.3%	77.8%						
	桃沢工芸村	3,500人	3,265人	87.8%	93.3%						
	桃沢グラウンド	18,000人	18,742人	107.0%	104.1%						
	計	74,000人	65,739人	88.2%	88.8%						
(特記事項)	R6.8月の南海トラフ地震臨時情報(巨大地震注意)やR6.10月の取水井戸ポンプ故障による断水等で利用者数減少										
事業収支 (単位：円)	予算額		実績額							評価	
	項目	金額	項目	金額							
	収入	指定管理料	56,000,000	指定管理料	56,800,000						
		施設利用料等売上	37,190,000	施設利用料等売上	49,103,395						
		自販機売上手数料	436,000	自販機売上手数料	441,740						
		自主事業売上	14,893,000	自主事業売上	9,341,289						
		計	108,519,000	計	115,686,424						
	支出	売上原価	26,875,000	売上原価	29,687,905						
		人件費	50,410,000	人件費	44,650,178						
		求人採用費	0	求人採用費	0						
		広告宣伝費	255,000	広告宣伝費	0						
		研修費	10,000	研修費	58,631						
		車両維持費	420,000	車両維持費	745,263						
		旅費交通費	133,000	旅費交通費	36,398						
		通信運送費	1,194,000	通信運送費	1,060,916						
		諸会費	102,000	諸会費	75,000						
		寄付金	0	寄付金	0						
		交際費	0	交際費	0						
		水道光熱費	6,626,000	水道光熱費	10,774,468						
		租税公課	20,000	租税公課	41,600						
		賃借料	1,780,000	賃借料	577,368						
		保険料	353,000	保険料	387,783						
		保守修繕費	2,429,000	保守修繕費	1,834,100						
		消耗品費	1,734,000	消耗品費	1,957,883						
	事務消耗品費	386,000	事務消耗品費	372,624							
	減価償却費	517,000	減価償却費	161,675							
	支払手数料	1,938,000	支払手数料	2,173,536							
雑費	510,000	雑費	3,098,093								
管理諸費	8,377,000	管理諸費	8,254,942								
計	104,069,000	計	105,948,363								
収支	計	4,450,000	計	9,738,061							
職員配置	協定時の配置予定		配置実績							評価	
	・桃沢野外活動センター 社員5名 ・繁忙期アルバイト5名 ・桃沢工芸村 社員1名		・桃沢野外活動センター 社員4名、アルバイト6名 ・桃沢工芸村 社員1名、アルバイト1名								
	令和2年度に供用を開始した野活新施設に併せて嘱託社員を1名新たに配置し、その状況を踏まえて昨年度と同様な体制を維持した。桃沢工芸村にもアルバイト1名を配置し、総合的に適切な人員が配置されていたと判断できる。										

2 事業の実施状況				
区分	目標（協定内容・指定管理者提案）	追加事業、未実施事業及びその理由	評価	
町指定事業	・4施設の管理運営業務 ・施設及び設備の維持管理 ・健康増進事業の企画及び実施 ・業務報告 ・個人情報保護の徹底 ・守秘義務の徹底 ・緊急時対策及び防犯・防災対策 ・各種法令順守	<主な追加事項> ・野活新施設の運営、法定点検等を含む維持管理、新施設を核とした他施設との連携強化。 ・上水道登録による点検増加への対応。	1	
	自主事業	・陶芸、絵画教室 ・長泉町施設とのコラボ商品販売 ・大人向けイベント ・桃チャレなど各種親子イベント		<主な追加事業> ・野外…「アロマリトリートイベント」「焚き火×コーヒー」「焚き火のじかん」「こもれ陽ヨガ」など大人向けイベント実施。 「防災クッキング」親子で防災意識を高める防災イベントの開催。 宿泊棟受付前にて長泉町の就労支援施設Facetoface様の商品販売を開始。 町の取組を知ってもらう仕組みを構築した。 ・工芸村…「日本刺繍の刺繍の会」、「絵本の読み聞かせ会」など新しいイベントの実施。カフェスペースを絵本が読めるカフェに変更し、デザート、ドリンク販売に加えて軽食の販売開始。 ・キャンプ場…テントサウナイイベントの実施。WEBSHOPにてオリジナルグッズの販売開始。

3 指定管理者業務の実施状況の確認（管理運営全般）			
確認項目	実施状況		評価
利用者の公平性の確保等	野活宿泊棟…町内学校、町外学校、町内一般、町外一般の順で受付。 野活キャンプサイト…町内：宿泊6ヶ月前、日帰り1ヶ月前から予約開始（町外：3ヶ月前、2週間前）。 ※予約：WEB、電話、窓口 ・工芸村…6ヶ月前から電話と窓口。・グラウンド…町民前月20日から施設予約システム及び電話、窓口（町外：27日）。 ・キャンプ場…3ヶ月前から電話と窓口。（町外1月）。		3

4 指定管理者業務の実施状況の確認（個別業務）			
区分	実施内容		評価
施設の維持管理	協定・仕様等の確認	①清掃業務 ②施設、設備の点検 ③植栽等の管理 ④施設内外の巡回 ⑤簡易修繕 ⑥その他	1
	実施計画検証	各種設備の法定点検は適正に行われており、点検結果に基づく小規模修繕も対応が図られていた。しかしながら、前述の桃沢野外活動センター専用水道の維持管理に関して、指定管理第1期（平成30年度）から受託し給水設備の点検及び水質検査を専門事業者を通して実施していたものの、取水井戸ポンプの故障による断水を阻止できなかった。 各種機械設備の耐用年数を管理し、その更新に向けた調査と委託者への提案が、施設の適正な維持管理に必須項目であると考える。	
サービスの維持向上	協定・仕様等の確認	①イベントの企画、開催 ②ホームページ・フェイスブック・町広報等により、施設及び地域の情報発信 ③その他	3
	実施計画検証	①時期及び内容を精査し、需要の多い自主事業を優先的に開催していた。トレンドを捉え新規事業も実施している。 ②昨年度から新施設を対象にウェブシステムによる予約を開始しているが、加えて宿泊棟などについても電話予約に併せて独自フォームを作成し活用することで利用者の利便性を高めていた。	
危険管理対策	協定・仕様等の確認	①指定期間中、管理運営業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じるとともに、関係者に対して緊急事態発生を旨を通報しなければならない。 ②管理運営業務の実施によって知り得た情報や秘密及び委任者の行政事務等で一般に公開されていない事項外部に漏らし、他の目的に使用してはならない。 ③個人情報の保護に関する法律及び長泉町個人情報保護条例の規定に沿い、遵守する。 ④業務上の瑕疵により生ずる損害賠償に対応できるよう、適切な保険に加入しなければならない。 ⑤その他	1
	実施計画検証	②③④については、適切な保険に加入し、有事に備えた訓練が定期的に行われていた。 ①については、各種警報（大雨・洪水・暴風等）等の発令時など、管理施設内の飛散しやすいものなど予め予防策を施すとともに、宿泊者や予約者に対し警戒のアナウンスや必要に応じた利用中止と選付対応、悪天候が収まり次第速やかに巡回による被災個所の有無の確認・報告・復旧等、災害への対応が迅速に図られていた。 基本協定第15条に規定する、管理運営業務の実施に関して事故等の緊急事態が発生した場合に必要な措置が講じられたか、という点においては、前述のとおり断水事故に関して復旧に向けた必要な措置が講じられたとは考えられない。	
その他	協定・仕様等の確認	①毎月及び四半期ごとに業務報告書を作成し、指定された期日までに提出。 ②毎年度末のモニタリングの実施。	3
		①②各種報告は定められた期日までに提出され、それを基に毎月定例会が行われた。 また年度末のモニタリングも年度報告に基づき実施された。	

令和6年度指定管理者モニタリング評価調査

5 利用者評価			
区分	内容		評価
利用者アンケート	実施有	(1) アンケート調査 ・受付時にアンケート用紙とペンを配布し、アンケートのご協力をお願いした。 ・予約サイトなっぷのロコミを活用したアンケートを実施。 ・ホームページの問い合わせフォームによる書き込みを活用したアンケートを実施。 ・Googleビジネスでロコミの投稿ができるようにして、誰でもネット上に評価を投稿できるようにした。 ・上記により、より詳細な要望を、多角的に吸い上げ、運営に反映することで、高いお客様満足度を獲得した。	3
	未実施	特になし	
利用者評価 利用者からの 苦情・要望の 評価	(1) 良好とする評価 ・利用者アンケート結果で、全ての項目で「とても良い」「良い」の割合が97%以上。【項目】①スタッフの対応。②清潔さ。③設備の充実度。「また利用したい」と答えた人の割合98%以上。 ・予約サイトなっぷのロコミ評価4.39(最高点5.00)。 ・Googleビジネスのロコミ評価4.00(最高点5.00)。 ・スタッフの接客態度に関して、概ね、とても良かったという評価を得ている。		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項		
	施設名	主な要望 (対応)	
	桃沢野外活動センター	薪を宿泊棟受付で販売してほしい (BBQ場) 日帰り利用のお客様を対象に宿泊棟入り口にて針葉樹・広葉樹・Facetofaceの焚火セットの販売を開始。	
	桃沢工芸村	喫煙所の設置をし、分煙化してほしい。 受動喫煙を防止するために必要な措置がとられた場所として、特定屋外喫煙場所を設置した。	
桃沢グラウンド	夜間照明コインが21時以降も利用できるのを変更してほしい。 元々21時までになっていたが、20:30以降にコインを入れて21時で切れてしまうもったいないという声や片付け等で利用したいという野球連盟からの意見であったため、野球連盟に声掛けをし、21時までで消灯することを承知いただいた。		

6 担当課評価				
評価区分	評価	総合評価	評価理由	
施設利用状況	2	D	【1 施設状況・事業収支】 (1) 施設の利用状況 全4施設の利用状況が、前年度比で利用率88.2%となり、コロナ禍からの回復基調であった令和5年度から減少(前年度対比△8,754人)に転じた。 要因としては、令和6年8月に発令された南海トラフ地震臨時情報により全国的に宿泊を伴う行動が自粛傾向となった(8月前年度対比△2,267人)ことや、令和6年10月に発生した桃沢専用水道の取水井戸ポンプ故障に伴う断水(10月前年度対比△2,958人)により、利用数が落ち込んだことによるものと考えられる。南海トラフ地震臨時情報は不可抗力と考慮しても、減少幅は大きい。 (2) 事業収支 収支合計については+9,738千円であり、前年度の+15,985千円からは大きく黒字幅が減少したものの、赤字経営とはなっていない。	
事業収支	3			
職員配置	3			
事業実施	1			
管理運営全般	3			
施設の維持管理	1			
サービス向上	3			
危機管理対策	1			
その他	3			
利用者評価	3			
取り組みに対する指示事項及び改善案等	<p>①指定管理者となってから2期目(満7年)となり、様々な課題の解決に向けた対策が図られており、その変更点について、「宿泊のしおり」や「ホームページ」等を活用して周知しているものの、分かり難いとの意見が稀にある。このため、利用者に解り易い利用方法の周知できるオペレーションの更なる工夫をしていただきたい。</p> <p>②ウェブ予約に関して、現行システムは全国にもユーザーが多く、町外からの利用者増加に多大な貢献をしている。しかしながら、町民の優先予約期間における町民対応はシステムの特性上から電話若しくは来場による予約に限られているため、町民の利便性を向上させるよう、町民がウェブ予約できる方策を、町と協議しながら、様々なメリットデメリットを想定したうえで構築に向けた検討を行っていたいただきたい。(昨年度継続事項)</p> <p>③桃沢野外活動センター宿泊棟については、これまでも学校や団体などに向けPRしているが、季節による利用率の平準化など、より一層稼働率が高まるよう取組みをお願いしたい。</p> <p>④広報については、SNSの活用やインフルエンサーを活用したインターネット上での認知拡大など、指定管理者のノウハウによる展開ができていたと評価できる。引き続き広報の活性化による認知拡大の取組みをお願いしたい。</p> <p>⑤利用者に対する職員の対応・接遇等に関して、引き続き改善策を求める。(昨年度継続事項)</p> <p>⑥令和6年度に発生した取水井戸ポンプ故障は、施設の維持管理として施設運営の根幹をなす指定管理業務の一部である。不測の故障という側面はあるものの、施設が有する機械設備の耐用年数等を的確に把握し、その更新に向けた調査や委託者への更新提案など、適正な維持管理を徹底していただきたい。</p>			

【指定管理者自己評価】	
指定管理者自己評価	
(1) これまでの取り組みに対する評価	
<p>I 利用増加への取り組み</p> <p><新たに追加した主な利用増加対策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・HPとSNSを通じ、イベント情報やキャンペーン情報を発信。SNSのフォロワー数が計5,880人を超えた。 ・工芸村のカフェをリニューアル。陶芸作品の展示販売をしていたが、絵本など300冊以上設置し、本の読めるカフェに進化した。絵本の読み聞かせ会も毎月開催している。また、軽食サービスを開始し、パークゴルフ場と工芸村と行き来するお客様の増加につなげた。 ・地元農家のとれたて野菜の直売販売を継続実施。桃沢利用者だけでなく、地元区民の方にも利用いただいた。 ・宿泊棟食堂事業者と共催し、「防災クッキング」を定期開催。食堂事業者の阪神淡路大震災や能登半島沖地震で行っている炊き出し経験を参考に、親子の防災意識を高めるイベントを行っている。 ・長泉町とのコラボ企画のサウナグッズの第二弾販売開始。 ・桃沢工芸村で日本刺繍家による「刺繍の会」を定期開催。 ・日本テレビ「放課後カルテ」、静岡朝日テレビ「霜降り明星のあてみなげ」ロケ地として野外活動センターや水と緑の杜公園を使用。 ・タリーズ函南店とのコラボイベント「焚き火×コーヒー」の開催。大人向けの新しいイベントを行った。 ・長泉町AB型就労支援施設「Facetoface」の商品を桃沢ロゴを付けて宿泊棟受付前にて販売開始。Facetofaceの取り組みを知っていただく機会になっている。 ・健康増進と親子の触れ合いのための「アロマ×タッチケア」イベントを定期開催。アロマキャンドル作りやハンドクリームをお子様がつけている間に現役看護師のアロマセラピストによる健康講座など親御さんの健康作りのためのワークショップを開催した。 ・夏休みの親子向けに長泉町のディンプルアート公認インストラクターによるイベントを桃沢工芸村にて開催。連日満席となった。 ・宿泊棟閑散期の「ドローン練習場」としてつどいの広場、こんべいとうの解放。東部自動車学校と協働した利用者獲得を目指している。 ・三島商工会議所青年と協働し、地域経済活性化・人口増加を目的にした婚活イベント「マリッジプロジェクト」を行った。 ・コテージキャンペーンを行い1月の平日利用稼働率が前年の5.8%から27.8%に上がり、年間を通して利用していただいた。 ・上級救命士2名追加。防火管理者1名追加。危険物取扱責任者2名追加。 ・桃沢郷まつり実行委員会、11/9「桃沢バル&マルシェ」出店。 ・桃沢郷まつり実行委員会、12/15「長泉町軽トラ市」出店。 ・ながいずみ観光交流協会理事就任 ★元長窪区民限定で、桃沢工芸村cafeにてコーヒー1杯無料券(チラシ)を回覧板にて全区民へ配布、利用して頂いた。 ★パークゴルフ場に工芸村カフェで利用できる割引チケットを配布。双方の顧客が行き来できる仕組みを作った。 	
<p>II コスト削減に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気料金、燃料の高騰の際、節電や節水などで節約し、その分をお客様サービスへ充てた。 ・属人的になっていた業務の見直しと人員ローテーションにより業務の効率化ができ、新サービスの開始やオペレーションの変更に対しても対応が可能となった。□ ・環境面の見回りを強化し、かつ対応方法を改善することで効率的に環境維持を行えるようになった。 ・仕入れ方法を見直し、コスト削減につなげた。 ・クールビズ等の基本的な省エネの取り組みを実施し、光熱費を削減した。 ・弊社の施設間で備品のやり取りなどを行い、コスト削減につなげた。 ・郵送物を少量化し、紙の使用の削減を行った。 ・段ボールや新聞をリサイクルにまわしゴミの排出量を削減、経費削減及びエコ対策、SDGsの取り組みにつなげた。 ・常に整理整頓に勤め、場内のあらゆる場所を整理整頓し、無駄な運営コスト、人件費などをカットした。 	
<p>III その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックイン時の説明ツールを開発し、よりわかりやすく、ルールを遵守してもらいやすく、短時間で受付ができるようにすることでお客様と運営の双方にとって最適なオペレーションづくりを行った。 ・利用の手引をさらに見やすく改善し、複雑な内容をわかりやすく読めるように改善。 ・ながいずみ観光交流協会や長泉町商工会への参加、地元向けのイベントや地域の祭りへの参加を行った。 ・テレビ、雑誌、WEBニュースなどのメディアへの露出に関わる働きかけを常におこない、多くの実績につなげた。 ・ハロウィン、クリスマス、お正月のサービス企画で、お子様向けのプレゼントを実施。 ・ハロウィン、クリスマスの期間中に施設内を装飾し、利用者の満足度向上につなげた。 ・競合、他施設などを視察し、サービス向上、新サービス導入、お客様満足度の向上策を研究し、導入した。 	
(2) 指定管理者業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備の老朽化に対してのメンテナンスと安全性の確保 ・閑散期の平日の利用増加への取り組み 	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・さらなるホスピタリティと利便性の向上 ・地域向けのイベントや場所提供 ・新イベントの導入、参加人数増大、魅力と参加者満足度向上、話題性獲得 ・新サービスの導入と定着 ・点検や見回りによる修繕箇所の早期発見と安全確保 ・老朽化した設備や備品の更新。 	