平成30年度指定管理者モニタリング評価調書

5 利用者評価				
区分	内容		評価	
利用者評価	利用者アンケート	実施有	(1) アンケート調査 ・目安箱を設置し記入してもらっている。	
		未実施	・利用者によるアンケートの記入。	
	利用者からの要望・苦情評価	(1) 良好とする評価 ・接客対応が良い。		3
		(2) 苦情・改善等の要望事項		
		施設名	主要要望 (対応)	
		野外活動センター	・キャンプサイトシャワーの排水が悪い。 ・夕食のおかずが冷えていた。 ・改修後のテントサイトの縮小が心配。	
桃沢グラウンド	・ゴミが散乱していることがある。	・定期的な巡回と清掃を強化した。		
工芸村	・電機窯の到達温度が遅い。	・釜の老朽化と詰め込み過ぎが原因であることから利用方法を工夫した。		

6 担当課評価				
総合評価	評価区分	評価	総合評価	評価理由
	施設利用状況	3	C	<p>【施設利用状況】 桃沢工芸村及び桃沢グラウンドは目標値を上回ったものの、桃沢野外活動センター及び桃沢キャンプ場は目標値を下回った。しかしながら、全体を前年度と比較した場合、増加していることから、利用状況は概ね良好であったと考えられる。</p> <p>【事業収支】 収支は予算額と比較し、実績額は下回ったものの赤字ではなかったことから、事業収支は概ね良好であったと考えられる。</p> <p>【施設の維持管理】 不具合に対する迅速な対応、適切な点検実施等により、大きなトラブルもなく、また長期にわたる施設利用不可期間もなく、安定的な施設利用を可能とした。また、清掃業務も常時適正に行われ、施設全体がきれいな状態が保たれており、この点に関する苦情も入っていない。</p> <p>【苦情・要望に対する対応】 苦情に対し迅速な対応と丁寧な説明により、大きなトラブルに発展する前の解決が図られていた。また、要望に対しては町と協議のうえ対応を図っていた。</p>
	事業収支	3		
	職員配置	3		
	事業実施	3		
	管理運営全般	3		
	施設の維持管理	3		
	サービス向上	3		
	危機管理対策	3		
	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>・今年度は指定管理初年度ということもあり、前年度事業の継続に重きを置いた運営となっていたが、次年度以降は今年度把握した利用者ニーズに合わせた積極的な事業創出をお願いしたい。</p> <p>・利用者ニーズを把握するため、目安箱といった受け身の体制ではなく、より積極的な手法も検討願いたい。</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	
I 利用増加への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の学校団体への利用推進。 ・底辺拡大、新規顧客獲得を意識した自主事業を開催。 ・地元地域への営業や協力。 ・町広報だけでなくホームページやフェイスブックを使った施設のアピール。 ・視察を行ない、良い部分を取り入れるように務めた。 	
II コスト削減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・社員で出来る限りの業務を行ない、業務委託費の削減に努めた。 ・水道光熱費の消費を意識した。 ・施設の点検強化によって不良箇所を早期発見し、修繕費の削減に努めた。 	
III その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・町とのヒアリングの中で、運営状況や情報提供を密に行い、改善に努めた。 ・地域住民との信頼関係を築き、協力体制を強化した。 ・桃沢キャンプ場の利用者に桃沢工芸村の利用を推進し、桃沢工芸村の利用と周知が出来た。 ・電動アシスト付き自転車導入で桃沢や長泉町の魅力を発信した。 	
(2) 指定管理者業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・秋から冬にかけての閑散期の平日利用を増やす対策、工夫が必要。 ・参加人数の少ないイベントに関しては、廃止や見直し等の検討が必要。 ・自然環境を利用できる施設として安全面や美化に一層力を注ぎたい。 	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズを察知し、利用環境を改善して、新規顧客獲得と利用拡大を図る。 ・施設だけでなく、地元地域全体の活性化をより意識したイベント等を行ない、地域全体を盛り上げていく。 ・コスト削減に関してまだ検討できる余地があり、利用者の満足度を下げずにコストを抑える。 ・複数施設利用率を営業やHP・FB等でアピールし上げていく。 ・キャンパー人口の拡大の為に底辺拡大と底上げ。 ・例年、閑散期に利用していた顧客への呼び戻し営業を行ない、リピート率を上げる。 	