



平成31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 ・受付時においてアンケート記入のお願いを実施している。 ・インターネットを活用したアンケートを実施している。 ・目安箱を設置し記入してもらっている。
		未実施	
	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。	
		(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	・スズメ蜂対策の実施を希望 ・剥製の継続展示の実施を希望 ・テントサイト縮小を心配	・殺虫剤を撒いて駆除。定期巡回及び注意喚起の強化を図る。 ・前向きに検討することを説明。 ・一定数の確保は可能と説明し解決。	
桃沢グラウンド	・霜によるぬかるみ対策を希望	・塩化カルシウムを撒いて対策した。	
工芸村	・陶芸見学の継続を希望	・毎年、恒例になるよう開催予定。	

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	4	B	<p>【施設利用状況】 桃沢キャンプ場除く3施設は目標値を上回っており利用状況は良好であった。しかしながら、大規模改修工事の施工に伴い11月から野外活動センターを休場したこと、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として3月からグラウンド利用に制限（高校生以下利用禁止）を設けたこと、感染を危惧した利用控え等があったことにより、野外活動センターは前年度実績を、桃沢キャンプ場は目標値及び前年度実績を下回った。</p> <p>【事業収支】 収支はマイナスとなったが、正規社員を新規に採用し増員したことで業務の強化が図られた。</p> <p>なお、マイナス収支となった主要因は正規社員1名を採用したことによる支出の増加だが、大規模改修工事の施工に伴う施設の休場、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による利用制限、感染を危惧した利用控え等による利用料収入の減少も影響した。</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、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、町職員の点検においても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	4		
	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>・来年度は改修工事により施設利用者の増加が見込まれるが、安定した利用者を確保するためにはリピーターを増やすことが重要である。そのためには、初回利用時において高い利用者満足度を得る必要があり、オープン前にデモンストレーションを繰り返し行うといった万全な準備をしていただきたい。</p> <p>・より多くの利用者ニーズを正確に把握するため、現在のようなアンケートに加え、利用報告書に選択式アンケートを記載させる等の手法を用いて、こちら側から積極的に把握するよう努めていただきたい。</p> <p>・利用者拡大に向けて、障害のある方等も利用できる環境整備として、ハード面は勿論だが、人材育成等ソフト面においても力を入れて取り組んでもらいたい。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止として、これまで施設の休場休館等に積極的に対応していただいているが、利用者ニーズを考慮し、できる限り施設閉鎖を伴わない方策を検討し、実践していただきたい。</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	
I 利用増加への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の学校団体への利用推進。</li> <li>・底辺拡大、新規顧客獲得を意識した自主事業を開催。</li> <li>・地元地域への営業や協力。</li> <li>・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。</li> <li>・視察を行ない、良い部分を取り入れるように務めた。</li> </ul>	
II コスト削減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・水道光熱費の消費を意識した。</li> <li>・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。</li> </ul>	
III その他	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・地域住民との信頼関係を築き、協力体制を強化した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	
(2) 指定管理者業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・キャンパー人口の拡大の為に底辺拡大と底上げ。</li> <li>・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。</li> </ul>	