

令和3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			杉山光司				
指定管理者名					代表者							
加和太建設株式会社					関野 敬太							
指定期間				（年）		料金制度適用						
平成30年4月1日から平成35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		35,000	人	35,855	人	95.37	%	102.44	%		
	桃沢キャンプ場		2,300	人	1,947	人	80.92	%	84.65	%		
	桃沢工芸村		3,000	人	2,938	人	88.52	%	97.93	%		
	桃沢グラウンド		13,000	人	15,251	人	112.76	%	117.32	%		
				人		人		%		%		
				人		人		%		%		
	計		53,300	人	55,991	人	98.49	%	105.05	%		
(特記事項)												
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	58,056,000		指定管理料			58,056,000				
		施設利用料等売上	23,000,000		施設利用料等売上			31,030,971				
		自販機売上手数料	400,000		自販機売上手数料			431,379				
		自主事業売上	6,500,000		自主事業売上			13,459,644				
		計	87,956,000		計			102,977,994				
	支出	売上原価	12,000,000		売上原価			21,387,519				
		人件費	47,000,000		人件費			50,337,808				
		求人採用費	1,000,000		求人採用費			0				
		広告宣伝費	2,000,000		広告宣伝費			204,535				
		研修費	200,000		研修費			9,502				
		車両維持費	350,000		車両維持費			411,912				
		旅費交通費	0		旅費交通費			0				
		通信運送費	1,000,000		通信運送費			1,160,707				
		諸会費	15,000		諸会費			97,000				
		寄付金	50,000		寄付金			0				
		交際費	10,000		交際費			0				
		水道光熱費	5,000,000		水道光熱費			6,460,250				
		租税公課	100,000		租税公課			11,350				
		賃借料	2,000,000		賃借料			1,743,025				
		保険料	500,000		保険料			352,693				
		保守修繕費	1,500,000		保守修繕費			2,013,142				
		消耗品費	2,500,000		消耗品費			1,623,207				
		事務消耗品費	500,000		事務消耗品費			353,464				
		減価償却費	700,000		減価償却費			516,447				
		支払手数料	2,000,000		支払手数料			1,931,764				
		雑費	1,500,000		雑費			608,971				
		管理諸費	6,500,000		管理諸費			8,875,905				
		計	86,425,000		計			98,099,201				
	収支	計	1,531,000		計			4,878,793				
	職員配置	協定時の配置予定				配置実績				評価		
		・野外活動センター 社員5名・ 繁忙期アルバイト5名 ・工芸村 社員1名				・野活 社員5名、嘱託1名、アルバイト3名 ・工芸村 社員1名、アルバイト3名				3		
施設管理運営に必要な人員 が適切に配置されていたか				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。 結果として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		<従前事業の継続> <令和3年度追加事項> ・野活新施設設の運営手法に関する工夫や修正、新施設を核とした他施設との連携強化。 ・専用水道登録に伴う新規対応の実施。 ・各種コロナ感染拡大防止対策。 ・ふじのくに安全認証（旅館業法）取得。	3
	・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			
自主事業	・各種法令順守		<従前事業の継続> <令和2年度開始事業> ○野活 新事業として、忙しいママのためのTAKIBIタイム、地元の方々のためのクリスマスイベント、ミュージックトゥギャザー（世界の音楽で遊ぼう）、ヨガ×ズンパダンス教室、親子でカプトムシ取り体験事業等を開催 ※元長窪区まつりを開催予定であったが、コロナで延期となった。 ※地元農家との協働による野菜販売を実施。（BBQ利用を見込んだ） ○工芸村 新事業として、工芸村カフェスペースでデザート・ドリンク販売やガリガリアート体験、大皿陶芸体験、簡単に絵体験を開催。	3
	・陶芸・絵画教室			
	・魚釣り体験など各種体験			
	・アウトドアウェディング			
	・桃チャレなど各種イベント			
	・木工、陶芸体験各種			
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		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。 野活新施設…町内：宿泊6月前、日帰り1月前から予約開始（町外：3月前、2週間前）。 ※予約：WEB、電話、窓口 ・工芸村…6月前から電話と窓口。・グラウンド…町民前月20日から電話と窓口（町外：27日）。 ・キャンプ場…3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		3
	実施計画検証	①②③大きな苦情はなく、また町職員による点検においても大きな問題はなく、適切に業務が行われていたと判断できる。しかしながら、利用者アンケートに「カビの発生」に関する意見が散見され、都度対応していたものの、更に注力する必要がある。 ④夜間巡回において問題のある利用者に積極的な声掛けをする等の対応が図れていたものの、アンケートに「クワイエットタイム」を守らない人がいるとの意見も散見され、更に注力する必要がある。 ⑤必要に応じて迅速且つ適正に対応なされており、適切な業務が行われていたと判断できる。		
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コロナ対策を講じつつ、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。 ②昨年度から新施設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、加えて宿泊棟などの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の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		2
	実施計画検証	①②③④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。また利用者を巻き込む大きな事故は発生せず、個人情報の漏えいもなかった。しかしながら、職員の労災事故が発生した点は反省すべきであり、町に提出された改善策を踏まえた対応を強くお願いしている。 ⑤コロナ対策を講じるのに際し、関係機関（厚生労働省、県）の指針を参考とし、町とも協議したうえで様々な対策を講じていた。 <実施したコロナ対策> ・手指消毒、体温測定の徹底 ・利用者名簿の作成 ・ホームページ等を活用した情報の発信 ・利用者人数の制限 ・施設内掲示の強化 ・施設利用者が罹患した場合の対応確認		
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3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	
利用者評価	利用者アンケート	実施有	(1) アンケート調査 ＜従前事項の継続＞ ・アンケートを紙とWEBどちらか利用者が選択できるようにし、アンケート調査に参加しやすくした。 ・予約サイトなっぶ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。 ＜令和3年度開始事項＞ ・Googleビジネスでロコミ投稿ができるようにし、誰でもネット上に評価を投稿できるようにした。	3	
		未実施	特になし。		
	利用者からの要望・苦情評価・	(1) 良好とする評価 ＜利用者アンケート＞ ○総括 「とても良い」「良い」の割合が93%以上。（この他の項目は「普通」「悪い」「とても悪い」） ○項目ごと 「スタッフの対応」「清潔さ」「設備の充実度」において「また利用したい」と答えた人の割合96%以上。 （この他の項目は「どちらともいえない」「利用したくない」） ＜予約サイトなっぶ＞ ロコミ評価4.50(最高点5.00)。			
		(2) 苦情・改善等の要望事項			
		施設名	主要要望		(対応)
		野活	添付資料（令和3年度苦情・要望報告書）参照		
		工芸村	－		－
		グラウンド	トイレの老朽化に伴う水漏れ		修繕を実施した。

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	【1 施設状況・事業収支】 （1）施設の利用状況 全施設を考察した場合、前年度比では98.49%とほぼ変わらず、目標値では105.05%と僅かに上回った。また施設毎の前年度比ではグラウンドのみが上回り、目標値では野外活動センターとグラウンドが上回った。 目標値は新型コロナウイルスの感染症の影響を考慮したうえで設定したものであり、その点では概ね良好な状況であったと判断できる。 （2）事業収支 収入は新施設に係る施設利用料や売店の売上等を含む自主事業収入に伴い増加した。また支出にあつては自主事業に係る経費の増加に伴う売り上げ原価の上昇等により増加した。収支にあつては令和2年度並みのプラス収支となっている。 【2 事業の実施状況】 町指定事業として施設管理は問題なく対応されていた。自主事業についてもコロナ対策を取りやすい屋外型を中心に実施され、加えて施設利用を向上させる物販やリースに注力していた。加えて町の強い要望を受け県が示す宿泊施設としてのコロナ対応の認証となる「ふじのくに安全認証」を取得したことは評価できる。 【3 指定管理者の実施状況確認】 宿泊棟利用に関する申し込みを完全先着順に変更したことで一層の公平性が確保された。また町民優先の対応が図られていた。 【4 指定管理業務の実施状況の確認（個別業務）】 全般的には適切な施設運営が図られていたが、「カビの発生」や「夜間の利用者マナー違反」などが繰り返し発生したことや職員の労災事故も反省すべき点と考えられる。 【5 利用者評価】 軽微な苦情や要望はあるものの、大半は対応が図られており、また高評価が多い点は評価できる。
	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	2		
	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		①指定管理者となつてから4年が経過し、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、年度ごとに変更点をまとめた一覧表を作成し、利用者がより認識しやすいような工夫をしていただきたい。 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だきたい。（昨年度継続事項） ③新型コロナウイルス感染症に関して、これまでのような爆発的な拡大とならずとも、常に対応が必要となると思われるため、現状の対策を常に見直し、最良な対策を研究し、町と協議したうえで対応していただきたい。（昨年度継続事項） ④職員の労災事故に関して改善策を取りまとめ提出いただいたが、再発防止に向けた訓練等を欠かさず、今後同様な事故が発生することのないよう対応いただきたい。		

【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 <令和3年度新たに追加した事業> ・宿泊棟の利用において、コロナ禍でも利用できるよう厚労省などの安全策を参考に整備し、ふじのくに安全認証取得。清掃業者との契約見直しによる徹底した清掃と消毒などの安全対策。各学校や団体にもそれをPRし利用を促進した。 ・館内に注意喚起サインを設置し、安全な利用を送信した。 ・食堂に衝立を設置、食事提供時にはお盆を使って安全に配膳できるようお皿、お盆などの備品を大量購入し、安全性を高めた。 ・オリジナルグッズの販売を開始し、リビート利用の促進、お客様に桃沢のファンになってもらえるように促した。 ・弊社オリジナルの缶ビールを販売し、お土産需要に応えた。 ・全国誌、テレビなどメディアでの紹介、施設を全国にPRした。 ・HPとSNSを通じ、イベント情報やキャンペーン情報を発信。インスタはフォロワーが1年間で1,500人増加し2,500人を超えた。 ・地元農家との提携により地元新鮮野菜の販売を開始し、利用者サービスの向上に努めた。 ・場内通路やサウナ後のととのい場を整備し、快適性を向上させた。 ・食堂事業者とのコラボ企画で、冬季のお客様に向け、温かい夜泣きうどんの販売サービスを導入した。 ・新サービス焚き火フォレストに新たに煙製器を導入し、体験を強化した。 ・スクエアテント、焚き火フォレストの利用時間を長くし、お客様が長い時間過ごせるようサービスを向上させた。 ・桃チャレの参加者の増加に応え、参加人数を大幅に増やし、毎月開催するサービスを導入した。 ・売店の販売品大幅見直しにより、魅力と利便性を向上させた。 ・地域のブルーベリー農家を取材し、お客様のチェックイン前、チェックアウト後に寄れるスポットをSNS、HPで紹介。 ・水神さんと協力し、イベントや桃沢地域のテレビ取材などを共同で受けるなど、エリアのPRを行った。 ・参加者ニーズにこたえ、工芸村の絵画教室を月2回の開催に増加。 ・工芸村でオリジナルキーセットを販売開始。コーヒーの他、アップル、オレンジのソフトドリンクも販売。 ・シンボルツリーのライトアップを通年化し、魅力と防犯・防災性を高めた。 ・カビ対策を業者と運営と両側面から行い、あらゆるカビ対策を講じ、カビの派生防止に努めた。	
Ⅱ コスト削減に対する取り組み <令和3年度新たに追加した事業> ・ルーティンワークの見直しや業務全般見直しによる、人件費の効率化。特に工芸村とのスタッフの行き来による、新サービス開始や新サービス増加に対し、人員増加なしで対応。 ・施設の見回りを強化し、修繕箇所を早めに発見することで、お客様へのサービスを損なうことなく最小限の修繕にとどめた。 ・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。 ・郵送物少量化し、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。 ・仕入れの多くをオンラインショップからにすることで、買い物要員などの人件費を削減した。	
Ⅲ その他 ・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。 ・利用の手引を完全リニューアルし、文字数を減らし図解を多用することで、複雑な内容をわかりやすく読めるように改善。 ・観光交流会や商工会への参加、地元向けのイベントや地域の祭りを場内で行う計画などを地域の方とともに進めている。 ・工芸村でのワークショップを増やし、桃沢エリアでの滞在時間の増加、相互利用を促進した。 ・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。 ・様々な利用者の可能性を模索するため、桃沢リニューアルの建築家・光嶋さんの神戸大学研究室のゼミ合宿を実施。 ・桃沢キャンプ場内に新サービス「ハンモックビレッジ」をオープンするための整備を行った。 ・ハロウィン、クリスマス、お正月、こどもの日など子ども中心のサービス企画で、オリジナル缶バッジ、サングリア、キャンディー、焼きマシュマロの無償提供、プレゼントを行った。 ・安全に関する見直しを行い、危険作業の洗い出しと安全対策内容を見える化し、スタッフ全員で再確認を行った。 ・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。 ・施設利用の可能性を探るため、桃沢リニューアルの建築家・光嶋さんの神戸大学研究室のゼミ合宿を実施。	
(2) 指定管理者業務実施上の課題	
・コロナ対応も含む安全対策の強化 ・コロナ禍における団体利用の流動的な動きへの対応の強化	
(3) 次年度以降の取り組み	
・さらなるホスピタリティの向上 ・さらなる利便性の向上 ・地域向けのイベントや場所提供 ・新イベントの導入、参加人数増幅、魅力と参加者満足度、話題性獲得 ・団体への手ぶらBBQのサービス提供 ・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 ・次年度以降の指定管理権獲得	