

令和4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					関野 敬太						
指定期間				（年）		料金制度適用					
平成30年4月1日から令和5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		40,000	人	42,729	人	119.17	%	106.82	%	
	桃沢キャンプ場		2,000	人	2,288	人	117.51	%	114.40	%	
	桃沢工芸村		2,500	人	3,222	人	109.67	%	128.88	%	
	桃沢グラウンド		20,000	人	24,012	人	157.45	%	120.06	%	
				人		人		%		%	
				人		人		%		%	
				人		人		%		%	
計		64,500	人	72,251	人	129.04	%	112.02	%	3	
(特記事項)											
事業収支 (単位：円)	予算額				実績額				評価		
	収入	項目	金額		項目	金額					
		指定管理料	56,232,000		指定管理料	60,171,000					
		施設利用料等売上	45,000,000		施設利用料等売上	51,969,049					
		自販機売上手数料	357,500		自販機売上手数料	484,408					
		自主事業売上	16,000,000		自主事業売上	17,076,331					
		計	117,589,500		計	129,700,788					
	支出	売上原価	35,327,000		売上原価	33,979,066					
		人件費	51,000,000		人件費	50,267,309					
		求人採用費	0		求人採用費	0					
		広告宣伝費	20,000		広告宣伝費	11,941					
		研修費	20,000		研修費	13,603					
		車両維持費	400,000		車両維持費	358,788					
		旅費交通費	0		旅費交通費	0					
		通信運送費	1,267,000		通信運送費	1,140,061					
		諸会費	100,000		諸会費	80,000					
		寄付金	0		寄付金	0					
		交際費	0		交際費	0					
		水道光熱費	7,500,000		水道光熱費	9,500,232					
		租税公課	24,000		租税公課	16,860					
		賃借料	1,729,000		賃借料	1,142,615					
		保険料	550,000		保険料	531,597					
		保守修繕費	1,500,000		保守修繕費	2,191,488					
		消耗品費	2,500,000		消耗品費	2,489,674					
		事務消耗品費	500,000		事務消耗品費	455,342					
		減価償却費	512,000		減価償却費	441,572					
		支払手数料	3,104,000		支払手数料	2,613,409					
		雑費	420,000		雑費	531,108					
		管理諸費	10,000,000		管理諸費	9,894,098					
		計	116,473,000		計	115,658,763					
		収支	計	1,116,500		計	14,042,025				
	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5名、委託社員1名、アルバイト4名 ・ 桃沢工芸村 社員1名、アルバイト4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	<主な追加事項> ・桃沢野外活動センター新施設の運営、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。 ・各種コロナ感染拡大防止対策。	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	<主な追加事業> ・桃沢野外活動センター…「トータルリトリート」「アロマ×サウナ 香りでととのう」「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。「ちょうどいいアウトドア」など長泉町在住者限定イベント実施。ナイトバーベキューにヴィーガンバーベキュープランを追加。 ・桃沢工芸村…「クリスマスリース」「ドライフラワーの正月飾り」「ディンブルアート」など体験イベントの実施。カフェスペースでデザート、ドリンク販売。 ・桃沢キャンプ場…「ハンモックビレッジ」運営開始。期間限定でサウナトラックの設置。	3
	・陶芸、絵画教室		
	・木工、陶芸など各種体験		
	・魚釣りなど各種体験		
	・アウトドアウェディング		
	・桃チャレなど各種親子イベント		

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	・桃沢野外活動センター宿泊棟…町内学校、町外学校、町内一般、町外一般の順で受付。 ・桃沢野外活動センターキャンプサイト…町内：宿泊6月前、日帰り2月前から予約開始。（町外：宿泊3月前、日帰り1月前） ※予約：WEB、電話、窓口 ・桃沢工芸村…6月前から電話と窓口。 ・桃沢グラウンド…町内：前月20日から電話と窓口。（町外：27日） ・桃沢キャンプ場…町内：宿泊6月前、日帰り2月前から電話と窓口。（町外：宿泊3月前、日帰り1月前）	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維持管理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昨年度から新設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	3
	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、個人情報の漏れいもなかった。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願っている。 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4年度指定管理者モニタリング評価調書

5 利用者評価					評価
区分		内容			
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口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ビジネスで口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。		2
		未実施	特になし		
	利用者からの評価・苦情・要望	(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96%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口コミ評価4.45(最高点5.00)。			
		(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	桃沢野外活動センターは別シートの令和4年度苦情・要望報告書を参照。 職員の接客態度に関して、利用者から指定管理委託者である町に対し直接苦情が寄せられたことが幾度かあった。		
		桃沢工芸村	パークゴルフ場をご利用されているお客様からカフェがほしいと声があった。 パークゴルフ場にて桃沢工芸村で使えるドリンク割引券を配布し、相互利用ができるように改善した。		
	桃沢グラウンド	野生動物によりフェンスの破損があった。 破損している約30か所のすべての穴を補修済み。			

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、前年度比で利用率139.8%、目標達成率112.02%と令和3年度を大きく上回った。また施設毎の前年度比では桃沢グラウンドと桃沢野外活動センターが大きく上回り、堅調であった。 要因としては、指定管理者の新規事業実施や、コロナ禍の影響を受けにくいことによる、キャンプブームの継続や屋外型施設が多くコロナ禍から一定の回復基調があり、利用数の増加があったと見られる。 (2) 事業収支 収入は、コロナ禍におけるキャンプブーム等により利用数が復調の兆しを見せ、令和2年度供用開始の新施設(コテージ等)を中心とした施設利用料や、売店の売上等を含む自主事業収入が増加した。 また、支出にあつては、桃沢野外活動センター既存施設の利用が復調傾向で、給食委託料が増加、社会情勢の変化による光熱水費の増加があった。収支にあつては令和3年度を上回るプラス収支14,042,025円となっている。 【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、「夜間の利用者マナー違反」などが繰り返し発生したことが課題と考えられる。 【5 利用者評価】 軽微な要望には対応が図られているものの、職員の接客態度に関して、利用者から指定管理委託者である町に対し直接苦情が寄せられたことが幾度かあった。
	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	2		

取り組みに対する指示事項及び改善案等	①指定管理者となってから満5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、より一層稼働率が高まるよう取組みをお願いしたい。 ⑤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。引き続き広報の活発化による認知拡大の取組みをお願いしたい。 ⑥利用者に対する職員の接客態度・接遇等に関して、抜本的な改善策を求める。
--------------------	--

【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	
<新たに追加した主な利用増加対策> ・宿泊棟の利用において、コロナ禍でも利用しやすいよう、日帰りの要望があればその都度対応。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、安全な利用を促進した。□ ・HPとSNSを通じ、イベント情報やキャンペーン情報を発信。SNSのフォロワー数が計4,900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。 ・食堂事業者とのコラボ企画で、夜泣きうどんの販売サービスを行った。 ・「トータルリトリート」「アロマ×デント 香りでととのう」の新しい大人向けイベントを実施した。 ・ナイトバーベキューにヴィーガンバーベキュープランを追加し、利用者増加に繋げた。 ・桃チャレの参加者の要望に応え、内容を変更し、新しい体験が楽しめるイベントにした。 ・長泉町在住者限定イベント「ちょうどいいアウトドア」を実施し、町内の方の増加につなげた。 ・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。 ・パークゴルフ場と連携し、桃沢工芸村で使えるコーヒー割引券を配布。来場者数の増加につなげた。 ・12月～1月の期間限定で桃沢キャンプ場にサウナトラックを設置した。 ・雑誌nutsのYouTube企画で桃沢野外活動センターをロケ地使用。 ・YouTuber「コムドット」「エスポワールトライブ」のYouTube撮影のロケ地として、桃沢野外活動センターを使用。 ・お笑い芸人「かじがや卓哉」のYouTube撮影のロケ地として、桃沢野外活動センターを使用。 ・長泉町とのコラボ企画で、サウナ用のハット・ポンチョ・バスタオルを作り、販売。 ・桃沢キャンプ場に日帰り新エリアの「ハンモックビレッジ」がオープン。 ・桃沢工芸村にてゴールデンウィーク中に当日予約なしで体験できるメニューを用意した。 ・桃沢野外活動センターにて桜のライトアップを行い、来場者とナイトバーベキュー利用者の満足度向上につなげた。	
Ⅱ コスト削減に対する取り組み	
・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。特に桃沢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、SDG s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。 ・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善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。 ・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を場内で行う計画などを地域の方とともに進めている。 ・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
令和5年度はコロナ対策が緩和され、宿泊棟の団体利用者とキャンプサイトやバーベキュー場を利用する個人利用者の数がリニューアルオープン後、最大になることが予想される中で利便性を損なうことなく、今までと同様に利用していただける施設運営を行うこと。
(3) 次年度以降の取り組み
・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