

令和5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							
加和太建設株式会社			代表者				
			三浦 隆慎				
指定期間							
令和5年4月1日から令和10年3月31日まで		(年)	料金制度適用				
		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	50,634 人	118.5 %	101.3 %	3	
	桃沢キャンプ場	2,500 人	2,619 人	114.5 %	104.8 %		
	桃沢工芸村	3,500 人	3,719 人	115.4 %	106.3 %		
	桃沢グラウンド	18,000 人	17,521 人	73.0 %	97.3 %		
	計	74,000 人	74,493 人	103.1 %	100.7 %		
(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	55,658,200			
		56,000,000	追加指定管理料(光熱費)	4,700,000			
	施設利用料等売上	36,821,676	施設利用料等売上	56,918,360			
	自販機売上手数料	431,502	自販機売上手数料	505,394			
	自主事業売上	14,746,000	自主事業売上	11,853,950			
	計	107,999,178	計	129,635,904			
	支出		売上原価	31,549,653			
		26,608,608	人件費	49,624,608			
	求人採用費	0	求人採用費	0			
	広告宣伝費	252,500	広告宣伝費	27,642			
	研修費	10,100	研修費	390,072			
	車両維持費	416,120	車両維持費	577,917			
	旅費交通費	131,300	旅費交通費	127,998			
	通信運送費	1,181,700	通信運送費	1,106,897			
	諸会費	101,000	諸会費	85,000			
	寄付金	0	寄付金	0			
	交際費	0	交際費	0			
	水道光熱費	6,559,950	水道光熱費	12,038,114			
	租税公課	20,000	租税公課	8,000			
	賃借料	1,762,450	賃借料	709,960			
	保険料	353,000	保険料	439,109			
	保守修繕費	2,404,810	保守修繕費	3,350,672			
	消耗品費	1,717,000	消耗品費	2,488,220			
	事務消耗品費	382,538	事務消耗品費	432,259			
	減価償却費	517,000	減価償却費	179,581			
	支払手数料	1,919,000	支払手数料	2,444,492			
	雑費	505,000	雑費	480,503			
	管理諸費	8,294,524	管理諸費	7,590,607			
	計	103,546,600	計	113,651,304			
	収支		計	15,984,600			
	4,452,578	計					
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、アルバイト5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。 ・桃沢専用水道の管理対応。	3
	自主事業	<主な追加事業> ・陶芸、絵画教室 ・陶芸など各種体験 ・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	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：宿泊3ヶ月前、日帰り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日から電話と窓口（町外：前月27日）。 ・キャンプ場…3ヶ月前から電話と窓口。（町外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。	
危険管理対策	協定・仕様等の確認	①イベントの企画、開催 ②ホームページやSNS、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。	
その他	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、個人情報の漏えいもなかった。しかしながら、自然の中での活動を主とする当該施設は事故等の危険性が潜在するため、日常から予防と対策を強くお願いしている。 ⑤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同時に、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還付対応、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る。	
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
	実施計画検証	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5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。 ・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	(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。 ・予約サイトなっぶのロコミ評価4.38(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	・ビザ用の大きなヘラで釜土の灰を掃除してる人がいます。用途を書いておいた方がいい。 ・備え付けの食器洗剤が落ちにくい ・貸し出しているビザビールを食材のみ使用していただくことを説明看板に記載し、改善した。 ・洗浄力は多少落ちてしまうが、環境に優しいものを導入していることを説明しご理解頂いた。	
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工芸村で軽食を販売してほしいと声があった。 桃沢工芸村で軽食販売を実施し、またオペレーションを変更した。		
桃沢グラウンド	経年劣化により防球ネットのひもが切れて風であおられてしまっていた。 ひもが切れた部分の補修と、あおられてしまっていたネットを結びなおした。		

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	3	C	【1 施設状況・事業収支】 (1) 施設の利用状況 全施設をみた場合、前年度比で利用率103.1%、目標達成率100.7%とコロナ禍からの回復基調であった令和4年度を更に上回った。また、施設毎の前年度比では桃沢野外活動センター、桃沢キャンプ場、桃沢工芸村が堅調であった。 要因としては、指定管理者の新規事業実施や、新型コロナウイルスの感染症法5類引き下げ、コロナ禍の影響を受けにくい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、レクリエーション活動がほぼ元通り活発化していると見られる。 (2) 事業収支 収入は、コロナ禍の収束におけるキャンプブーム等により利用数が増加の兆しを見せ、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が増加した。 また、支出にあつては、社会情勢の変化による光熱費の大幅な増加があり、追加指定管理料として光熱費の補填を実施した。収支にあつては令和4年度を上回るプラス収支15,984千円となっている。 【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、キャンプブームによる流行を取り入れるなど、屋外型を中心に新たな自主事業も実施され、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。加えて町の要望を受け果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」を取得していることは評価できる。 【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など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、スタッフの対応に関して、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	3		
取り組みに対する指示事項及び改善案等	<p>①指定管理者となつてから2期目(満6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だきたい。(昨年度継続事項)</p> <p>③新型コロナウイルス感染症に関して、感染症法5類引き下げによりインフルエンザ同様日常化されたものの、今般の経験を活かし、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)</p> <p>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、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>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。</p> <p>⑥利用者に対する職員の応対・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>		

【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"> ・宿泊棟の利用において、コロナ禍終息後でも安心して利用しやすいよう、日帰り利用の要望などがあれば臨機応変に対応。継続して清掃と消毒などの安全対策を行い、各学校や団体にも安全面をPRし利用を促進した。 ・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5,400人を超えた。 ・工芸村で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。 ・人気のあるイベントの取捨選択を行い、オペレーションを効率化させ、より多くのご家族に参加いただける仕組みに改善した。 ・フォレサウナにて、健康増進や女性向けに貸切風呂での新サービス「ハーブ湯」を開始。 ・長泉町とのコラボ企画のサウナグッズが好評で第2弾への販売へ着手できた。 ・桃沢工芸村でポーセリンアート体験を開始した。 ・桃沢工芸村で初めての「アロマイベント」の実施 ・全国心臓病の子どもを守る会 静岡県支部のお子様へ桃チャレのスピンオフ企画として「ビッグハンバーガー作り」を体験いただき、普段活動に制限があるお子様たちにもお楽しみいただいた。 ・Youtuber「伊豆のぬし釣り」、「けんいち」さん、スパイス料理研究家「印度カレー子」さんによる書籍「世界一楽しい！ソロキャンプ100のこと」のロケ地として野外活動センターが使用された。 ・キャンプ型音楽メディア「WILD STOCK」のロケ地で野外活動センターをロケ地で使用。 ・スリーピースロックバンドの「berry meet」さんのプロモーションビデオ撮影で、ロケ地として野外活動センターを使用。 ・移住定住を目的としたフリーペーパー「笑顔マシマシ!三島市・長泉町暮らし」のロケ地で使用。 ・「ゆるキャン△」×日清カレーメシ プレゼントキャンペーンを開催。 (桃沢野外活動センターをご利用のお客様(宿泊、日帰り)、お1人様1個プレゼント) <p>★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。 ★パークゴルフ場との連動企画で、パークゴルフ場のチケットを弊社で買い取り、コテージ利用のお客様へ配布を行い。お互いの利用促進を行った。</p>	
<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、その分をお客様へのサービス維持・向上へ充てた。一方で手厚い追加指定管理料のおかげで、利益は安定した。 ・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善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、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や、インフルエンサー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、お客様向けのプレゼントを実施。 ・ハロウィン、クリスマス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する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。 	