

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営田沢湖オートキャンプ場		
指定管理者	田沢湖高原リフト株式会社		
作成者	鈴木 一成	作成日	令和4年5月16日
確認者	観光文化スポーツ部 観光戦略課		総務班
職氏名	主事	佐々木 幸士	TEL 018-860-1461

1 施設の概要

設置年	平成 12 年	営業期間・時間	4/25～11/3			
設置目的	恵まれた自然の中で県民が自由時間を利用して行う観光レクリエーション活動のための利便の増進を図り、もってゆとりのある県民生活の実現に寄与するため。					
指定管理業務の内容	秋田県営田沢湖オートキャンプ場に関する次の業務 ①管理運営業務②施設整備維持管理業務 ③企画運営業務④事務処理業務					
自主事業の実施状況	なし					
直近3年の年間利用者数	R1	6,645 人	R2	5,138 人	R3	6,283 人
直近3年の年間料金収入	R1	7,372 千円	R2	6,424 千円	R3	8,444 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		6,420	6,979	8,315	7,145	10,404
(内訳)利用料収入		5,622	6,162	7,372	6,424	8,444
指定管理料						
その他収入		798	817	943	721	1,960
支出計		5,992	6,090	6,850	5,862	8,629
(内訳)人件費		3,511	3,604	3,932	3,555	4,993
人件費以外		2,481	2,486	2,918	2,307	3,636
差引		428	889	1,465	1,283	1,775

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況					
利用目標指標名	利用者数	定義	施設の利用者数		
	R2		R3	R3-R2	R4
目 標	4,000		6,500	2,500	7,000
実 績	5,138		6,283	1,145	
達 成 率	128.5%		96.7%		
実績等の増減原因	利用者数	122.3%	新型コロナウイルスの影響により、GWは観光や娯楽での往来自粛、5/9、8/11の感染レベル4、9/9バーベキューなど大人数・長時間での会食の禁止などシーズンを通して、利用者に影響があった。その中で前年はGWの営業ができなかったこと、近年のアウトドア人気の高まりや7月の外出緩和感により利用者が前年度に比べて増となった。		
	料金収入	131.4%	利用者増による収入増と利用料金を入場料一人当たり50円値上げするなど利用単価の見直し、自動販売機の増台などを実施したことにより増収となった。		
令和4年度利用目標設定の考え方	前年度利用者数6,283人から新型コロナの収束を見込み利用者数7,000人を目標とする。収入は前年度11,954千円(税込)に対して12,650千円を目標。経費は前年10,335千円に対して10,407千円を目標とする。老朽化している設備の修繕(ドックラン・フリーサイトの地盤等)を実施してお客様の満足度を上げていく。また、HPを活用した情報発信、WEB予約を活用してお客様の獲得を目指す。				評価欄
					B

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	R1	R2	R3	R3-R2
	94.9	91.7	93.9	2.2
利用者アンケート調査結果の活用例	Wifi環境充実のご要望が多かったことから、Wifi環境を整備した。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
	●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)		
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
	●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)		
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
	●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点) ●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)		
④職員の接客マナーは適切か		10	10
	●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点) ●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)		
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
	●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点) ●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)		
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
	●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点) ●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)		
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
	●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)		
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		5	5
	●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点) ●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)		
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
	●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点) ●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)		
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		5	5
	●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点) ●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)		
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R3実績	新型コロナウイルス感染症対策として、検温機器の設置、消毒の充実を実施した。 10月よりWifi環境を整備し、お客様の満足度を高めた。
		R4計画	老朽化したドックラン設備の改修を行い利用環境を改善する。 フリーサイトの地盤を修繕し、水はけを良くすることにより利用環境を改善する。 HPを改修し、WEB予約に対応できるようにする。
	令和4年度取組計画設定の考え方		新型コロナウイルス感染症の状況に対応した営業を実施する。 キャンプサイトの地盤や柵の修繕を実施し、お客様の利用環境を改善する。 縄文広場に子供用遊具を増設し、ファミリー層の誘客を図る。 WEB予約の実施により、HPがお客様の目に触れる機会が多くなること、無料掲載情報誌の活用等により情報を発信し、誘客を図る。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 令和3年度利用者の利用目標6,500人に対して、217人減の6,283人となった。新型コロナウイルス感染症対応を講じての営業をした結果として、前年を1,145人上回ることができた。新型コロナウイルス感染症対策やWifi環境を整備することにより、お客様の満足度を高められた。 管理運営は初年度となったが、フリーサイトの排水の改善等施設の管理をして、施設に問題はなかったが、芝刈り機が経年劣化により使用不能となった、施設の管理、サービスの改善等により、事業の収支も黒字を維持できているため、適切に管理ができたと考察する。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・観点Ⅰについては、利用目標にはとどかなかったものの、令和2年度と比較してアウトドア人気の高まりや行動制限の緩和等により利用者数が増加しB評価となった。 ・観点Ⅱ～Ⅳについては、利用者満足度が9割を超える高水準を維持していることや収支決算がここ数年黒字になっていること等から、すべてA評価であり、評価できる内容となった。 ・県内外問わず、高単価商品の販売を利用者に受け入れてもらうには、高水準の利用者満足度が必要となるため、引き続きその維持及び向上のために取り組んでいただきたい。 ・利用者の安全確保や利便性向上のため、引き続き双方で協議のうえ、計画的に修繕等を実施していく必要がある。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考)観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症により、感染症レベルによる制限や自粛要請が多くあった年度ではあるが、従業員、お客様の感染は確認されず、感染情報はなかった。 アウトドア人気も高まっており、1人キャンプなど初心者利用もあるためレンタル品などの充実も検討する必要があると感じた。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・観点Ⅱ～Ⅳについては、利用者満足度が9割を超える高水準を維持していることや収支決算がここ数年黒字になっていること等から、すべてA評価であり、評価できる内容となった。 ・県内外問わず、高単価商品の販売を利用者に受け入れてもらうには、高水準の利用者満足度が必要となるため、引き続きその維持及び向上のために取り組んでいただきたい。 ・利用者の安全確保や利便性向上のため、引き続き双方で協議のうえ、計画的に修繕等を実施していく必要がある。
A	

○令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点を用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合