

別紙様式 1

令和元年度 指定管理者運営状況点検・評価シート

対象施設名	徳島県立美馬野外交流の郷	施設所在地	美馬市美馬町字境目39-10
指定管理者名	四国開発土木(株)	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設所管課	にぎわいづくり課	【連絡先】	088-621-2132

1 施設の概要

設置年月日	平成13年7月7日
設置目的	明石海峡大橋開通の効果を広く県内各地域の発展につなげるとともに、徳島のイメージアップを図るため、オートキャンプ場を中心とした本県の豊かな自然を生かした交流・滞在の拠点とする。
施設内容	コテージ、区画サイト、キャンピングカーサイト、広場サイト、センターハウス等
利用料金等	施設維持費、その他施設利用料
開館日・休館日等	年中無休

2 指定管理者の業務

指定管理者の業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営 ・利用促進業務 ・施設維持管理業務 ・利用許可に関する業務 ・利用料金に関する業務
------------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員 3 名 臨時職員 3 名 計 6 名
	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長（1名）：統括責任者、安全管理担当、渉外担当 ・事務担当次長（1名）：事務全般、出納担当、受付担当、環境・美化担当 ・設備担当次長（1名）：設備管理担当、企画担当、設備管理再委託先との連絡調整 ・一般職員（3名による交代制）：宿泊客対応、宿泊施設内管理、施設の日常清掃

4 施設の利用状況

利用者数 (人)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R1年度	2,108	2,419	1,236	1,769	3,204	1,570	1,769	2,107	1,362	842	613	1,410	20,409
	前年度	1,616	1,836	1,452	1,748	3,871	2,191	1,834	1,532	1,468	678	378	889	19,493
	前々年度	1,312	2,208	1,545	2,254	4,247	1,634	1,476	1,716	985	410	324	909	19,020

月別利用 料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R1年度	4,266	4,264	2,282	3,785	7,546	3,635	3,121	3,794	3,167	2,174	1,439	3,011	42,484
	前年度	3,365	3,586	2,630	3,719	8,113	4,811	2,925	3,030	3,183	1,657	958	2,281	40,258
	前々年度	2,537	4,022	2,404	4,744	9,017	3,529	3,302	3,135	2,557	1,216	961	2,159	39,583

5 収支の状況

(単位：千円)

項目		令和元年度	平成30年度（前年度）	平成29年度（前々年度）
収入	指定管理料	14,400	14,400	14,650
	利用料金収入	42,484	40,258	39,583
	事業収入	1,042	828	973
	その他			
	計	57,926	55,486	55,206
支出	人件費	25,610	25,332	24,164
	管理運営費	26,741	27,203	25,353
	事業費			
	その他		199	
	計	52,351	52,734	49,517
収支		5,575	2,752	5,689

6 コスト削減・サービス向上に関する取組状況

コスト削減の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・浄化槽点検や貯水タンク点検などの外務委託業務については、業務品質の低下を招くことが無いよう留意しながらコストの削減が図られている。 ・使用電力量のデマンド監視を継続し、使用電力量を抑えることができた。 ・軽微な修繕について、可能な限り職員で対応した。
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・メンバーズカードの発行を継続して実施し、会員数も微増し、カードを利用したのリポートもあった。 ・SNSの活用やホームページの充実を図った。 ・天体マップの設置を行った。 ・ロビーのパソコン設置による顧客の利便性の向上を図った。 ・見学者希望者への施設案内を行った。

7 自主事業の取組状況

自主事業取組状況	<p>「家族で郷土文化体験」12月31日に地元産の年越そばを振る舞った。</p> <p>「徳島文化の発信及び来場者サービス」地元連による阿波踊りの演舞を実施した。</p> <p>「ふれあい広場との連携を図ることによるイベントの協力」ふれあい広場利用者のトイレ使用、休憩などにロビーを開放している。</p> <p>「木育ひろば」徳島県から貸与を受けている木育キットを利用し、通常はロビーにて、夏休み期間中は会議室を開放し、木育絵本などの設置を行った。</p> <p>「にし阿波の風景写真展」西部総合県民局から貸与を受け、夏休み期間中ロビーにて写真展を行った。</p>
----------	--

8 管理運營業務に係る点検・評価

項 目	評 価	点 検 結 果
①利用者ニーズの把握・分析と利用促進 ・利用者ニーズの把握 ・利用者ニーズへの対応 ・施設の利用促進	A	来園者に対するアンケート調査を実施し、利用者ニーズを踏まえた適切な対応が図られている。 効果的な広報の実施について検討し、ネットチラシの開設やアウトドアイベントのパンフレットの配置など広報活動を行った。また、じゃらんなどへの雑誌掲載も行った。 周年記念事業や年越しそば振る舞いを実施した。
②自主事業 ・計画した自主事業の実施	A	年度当初に提出された業務計画書に基づき、自主事業を実施している。 また、自主事業によりリピーターを確保するなど、効果的な自主事業となっている。
③適正な維持管理 ・施設の保守管理・修繕 ・年間作業計画に基づく適正な維持管理 ・県備品等の適正な管理	A	安全管理マニュアルを活用し、防災訓練を2回行った。 施設内清掃については、特にトイレ・浴室の清掃に注力し、清掃状況に関するアンケート結果も良好だった。 設備に関する部分でも、適宜自主点検や法定点検を行っている。
④収支計画 ・収支計画の達成状況 ・コスト削減の状況 ・外部委託の状況	A	入園者数、使用料収入ともに前年度を上回る、良好な状況である。 電力デマンド監視など、引き続きエネルギーコストの縮減に取り組んでいる。 委託業務の見直しを行った。 簡易的な看板などは自社で作成している。
⑤管理運営体制等 ・管理運營業務計画書 ・職員の配置、研修計画 ・諸規程の整備 ・利用料金の徴収、減免 ・モニタリングの実施状況	A	業務体制報告書により、職員が適正に配置されていることを確認した。 月次報告書により、適切に利用料金が徴収されていることを確認するとともに、その写しの一部を県に提出している。 防災訓練、人権問題研修などの職員研修にも積極的に取り組んでいる。
⑥職員体制 ・職員の労働条件	A	業務体制報告書に記載されたとおりの体制が確保されている。 職員の負担にならないよう、週休2日になるようにシフトを組んでいる。
⑦地域への貢献 ・地元雇用の状況 ・地元企業への業務委託	A	職員・スタッフのほとんどを地元採用している。 (美馬市、東みよし町) 再委託業務についても、地元の業者に委託している。
⑧地域との連携 ・地元団体等との連携	A	地元団体主催のイベントや、スポーツ大会時の浴室の提供、トイレの供与などについて協力していることで、隣接グラウンドと複合施設的に活用されている。
⑨安全管理 ・安全管理体制、事故防止体制 ・災害等発生時の対応体制 ・マニュアルの整備、職員教育 ・個人情報保護への適正対応	A	台風発生時や事故発生等の緊急時マニュアルを作成し、職員への周知を図っている。 熱中症への注意喚起をチェックイン時に行っている。 異常気象が近年多発しているため、スタッフに気象予報に敏感に対応するよう周知徹底している。

項 目	評 価	点 検 結 果
⑩環境への配慮 ・環境対策の状況	A	刈り取った木や芝生はバイオマス発電や農業法人に引き渡すなど、環境に配慮している。 紙や雑誌などはリサイクル業者に引き渡し、徹底した分別を行っている。
⑪その他 ・関係法令の遵守状況 ・情報公開請求への対応体制	A	関係法令を遵守し、法定検査等適正に行われている。 情報公開に関する規程を整備している。
総合評価	A	利用者数、使用料収入ともに前年度を上回る、良好な状況であり、管理運営が適切に行われていることが確認できた。

〈評価指標〉 S：協定書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
A：概ね協定書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われている。
B：協定書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫や努力が求められる。
C：管理運営が適正に行われたとは認められず、改善を要する。

※ 項目については、事業計画書と整合性をはかる。

9 その他（今後の課題及び対応等）

開園以来18年以上経過し、施設・遊具などの老朽化が顕著となっており、指定管理者と連携を密にして計画的な修繕を行っていく必要がある。
利用促進、リピーターの確保のため効果的な広報活動及び顧客満足度の向上への取り組みを継続して実施する必要がある。