

別紙様式 1

令和 5 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	令和5年3月14日～令和10年3月31日
施設所管課	にぎわい政策課	【連絡先】	088-621-2148

1 施設の概要

設置年月日	平成 1 3 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	・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 2 名 計 5 名
	・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（2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	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	計
	R 5 年度	2, 145	2, 226	1, 088	1, 555	2, 491	1, 682	1, 873	1, 639	2, 082	1, 163	934	1, 378	20, 256
	前年度	1, 610	2, 107	868	1, 545	2, 434	1, 005	2, 038	1, 557	1, 512	985	803	1, 662	18, 126
	前々年度	1, 427	1, 843	884	1, 668	2, 506	1, 577	1, 809	1, 994	1, 925	1, 190	762	1, 575	19, 160

月別利用 料金収入 (千円)		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	計
	R 5 年度	4, 423	4, 820	2, 238	3, 748	6, 307	3, 876	3, 947	4, 331	4, 203	2, 934	2, 186	3, 462	46, 475
	前年度	3, 774	4, 761	2, 026	3, 891	6, 644	2, 575	4, 195	3, 248	3, 404	2, 255	1, 782	3, 807	42, 362
	前々年度	3, 128	4, 092	1, 894	4, 290	6, 447	3, 634	4, 004	4, 095	4, 401	2, 735	1, 864	3, 679	44, 263

5 収支の状況

(単位：千円)

項 目		令和5年度	令和4年度（前年度）	令和3年度（前々年度）
収 入	指定管理料	14,750	18,856	14,600
	利用料金収入	46,475	42,362	44,263
	事業収入	3,759	1,884	1,456
	その他	-371	-338	
	計	64,613	62,764	60,319
支 出	人件費	28,299	25,716	27,411
	管理運営費	35,507	35,871	31,359
	事業費			
	その他			
	計	63,806	61,587	58,770
収 支		807	1,177	1,549

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	・ 情報発信の有料媒体を最小限とし、施設や利用客が使用しているSNSを活用することで、広報費を削減しつつ、積極的な施設PRを行った。 ・ 使用電力量のデマンド監視や夏期・冬期における温度設定の徹底など、使用電力量の抑制に努めている。 ・ 軽微な修繕について、可能な限り職員で対応している。
サービス向上の取組	・ 四国のアウトドア施設が協力し合い、「情報共有」「協力」を実施して、最新の利用客のニーズを共有する「四国アウトドア事業者協会」を発足した。 ・ インスタグラムを定期的に更新することにより、利用客とのコミュニケーションツールとして引き続きDMを活用している。 ・ インターネット経由での予約受付を可能にしたことで、予約開始日に電話が繋がらないというクレームが激減した。（令和3年度までは電話予約のみ）

7 自主事業の取組状況

自主事業取組状況	・ 毎年実施している周年イベント（R5はキャンプ飯講座）の実施。 ・ アウトドアメーカーと連携したキャンプイベントを開催し、利用客へのサービス向上に取り組んだ。
----------	---

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	インスタグラムを定期的に活用し、利用客とのコミュニケーションツールとしている。 アンケートや直接のヒアリングによる利用者ニーズの把握に努めている。
②自主事業 ・計画した自主事業の実施	A	毎年実施している周年イベント（R5はキャンプ飯講座）の実施。 アウトドアメーカーと連携したキャンプイベントを開催し、利用客へのサービス向上に取り組んだ。
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、防災訓練を行った。 備品等について、在庫等の確認を定期的に行い、過不足がないようにしている。 設備の修繕についても関係業者と調整、検討した上で修繕費の削減に取り組まれていた。
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	電力デマンド監視を用いて、不要な電気の消灯実施を行った。
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。 利用料金の徴収は、毎日ダブルチェックを実施することで適正に管理されている。 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。 超過勤務手当などの取扱いについて、労働基準監督署に相談するなど、適切に管理されている。
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。 物品調達について、コスト面などを見ながら可能な限り地元企業から調達を行っている。
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。 四国のアウトドア施設が協力し合い、「情報共有」「協力」を実施して、最新の利用客のニーズを共有する「四国アウトドア事業者協会」を発足した。
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	地震対応マニュアルを作成し、従業員への周知徹底に努めている。 個人情報について、従業員含め適切に管理をしている。

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。 廃材を利用した薪を仕入れることで環境に配慮したキャンプの機会を提供している。
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。
総合評価	A	工夫された自主事業やSNSを利用した利用客とのコミュニケーション及び広報への取組に熱心に取り組まれていた。 また、地元への貢献や環境への配慮がなされており、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）

- ・開園から21年経過し、施設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。
- ・利用率の低い施設（体験棟）については、需要に応じて会議等に利用するなど臨機応変な活用を今後も率先して取り組んでいく必要がある。