

別紙様式 1

令和 3 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 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 | <ul style="list-style-type: none"><li>・施設の運営</li><li>・利用促進業務</li><li>・施設維持管理業務</li><li>・利用許可に関する業務</li><li>・利用料金に関する業務</li></ul> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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                 |
|      | ・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<br>(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 3 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 |
|             | 前年度    | 432    | 0      | 309    | 1, 115 | 2, 909 | 1, 483 | 1, 793 | 1, 848 | 1, 707 | 816    | 929 | 1, 317 | 14, 658 |
|             | 前々年度   | 2, 108 | 2, 419 | 1, 236 | 1, 769 | 3, 204 | 1, 570 | 1, 769 | 2, 107 | 1, 362 | 842    | 613 | 1, 410 | 20, 409 |

|                      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 月別利用<br>料金収入<br>(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 3 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 |
|                      | 前年度    | 877    | 0      | 759    | 2, 790 | 7, 229 | 3, 532 | 3, 744 | 3, 873 | 4, 061 | 2, 193 | 2, 153 | 3, 078 | 34, 289 |
|                      | 前々年度   | 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 |

## 5 収支の状況

(単位：千円)

| 項 目 |        | 令和3年度  | 令和2年度（前年度） | 令和元年度（前々年度） |
|-----|--------|--------|------------|-------------|
| 収 入 | 指定管理料  | 14,600 | 14,500     | 14,400      |
|     | 利用料金収入 | 44,263 | 34,289     | 42,484      |
|     | 事業収入   | 1,456  | 2,398      | 1,042       |
|     | その他    |        |            |             |
|     | 計      | 60,319 | 51,187     | 57,926      |
| 支 出 | 人件費    | 27,411 | 23,903     | 25,610      |
|     | 管理運営費  | 31,359 | 27,211     | 26,741      |
|     | 事業費    |        |            |             |
|     | その他    |        |            |             |
|     | 計      | 58,770 | 51,114     | 52,351      |
| 収支  |        | 1,549  | 73         | 5,575       |

## 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"> <li>・ 情報発信の有料媒体を最小限とし、無料媒体や無料でパンフレットを設置してもらえる媒体を多く活用することで、広報費を削減しつつ、積極的な施設PRを行った。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 簡易的な看板の作成や軽微な修繕について、可能な限り職員で対応している。</li> <li>・ リサイクルごみなどは、リサイクル業者に引取り依頼を行い、ゴミの処理費用の削減に努めた。</li> </ul>                                                                                                              |
| サービス向上の取組 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ メンバースカードの発行を継続して実施し、カードを利用したリピートも多くあった。</li> <li>・ SNSの活用やホームページの充実を図るとともに、無料雑誌や情報サイトなどを積極的に活用した広報を行い、幅広い年齢層の方が施設を利用できるよう取り組んだ。</li> <li>・ インスタグラムを開設し、利用客とのコミュニケーションツールとしてDMを活用している。</li> <li>・ グーグルストリートビューでコテージ、センターハウスなどを閲覧できるようにし、予約検討中のお客様に分かりやすく表示している</li> <li>・ 新型コロナウイルス対策のため、施設各所に消毒液の設置や三密対策のため広場サイトを10サイト減らして運営するなど、利用者が安心、安全に施設を利用できるよう努めた。</li> </ul> |

## 7 自主事業の取組状況

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自主事業取組状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営利を伴うレンタル事業では、備品を科目ごとに適正に管理し、収益性向上に努めている。</li> <li>・ 20周年記念事業として、ノベルティの配布、ドローン操縦体験やミニトマトすくいなど、家族で楽しめるイベントを実施した。</li> <li>・ 毎年香川県で開催されていた「SETOUCHI DAYS」を徳島県へ誘致。共催イベントとして開催し、2日間で約3,000人が参加。アウトドアマルシェとキャンプイベントが同時に行われ、効果的な自主事業となっている。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症の感染状況により、飲食を伴うイベントは中止した。</li> </ul> |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 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<br>・利用者ニーズの把握<br>・利用者ニーズへの対応<br>・施設の利用促進                     | A   | Instagramを開設し、利用客とのコミュニケーションツールとしてDMを活用している。<br>また、グーグルストリートビューでコテージ、センターハウスなどを閲覧できるようにし、予約検討中のお客様にわかりやすいと好評。                                                           |
| ②自主事業<br>・計画した自主事業の実施                                                           | S   | 毎年香川県で開催されていた「SETOUCHI DAYS」を徳島県へ誘致。共催イベントとして開催し、2日間で約3,000人が参加。アウトドアマルシェとキャンプイベントが同時に行われ、効果的な自主事業となっている。                                                               |
| ③適正な維持管理<br>・施設の保守管理・修繕<br>・年間作業計画に基づく適正な維持管理<br>・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。<br>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。<br>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<br>・収支計画の達成状況<br>・コスト削減の状況<br>・外部委託の状況                                    | A   | 清掃員を直接雇用することにより、コスト削減を実現している。<br>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。                                                                                                    |
| ⑤管理運営体制等<br>・管理運營業務計画書<br>・職員の配置、研修計画<br>・諸規程の整備<br>・利用料金の徴収、減免<br>・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。<br>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。<br>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<br>・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。<br>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。<br>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<br>・地元雇用の状況<br>・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。<br>施設周辺の除草、清掃などを定期的に行っている。<br>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。<br>再委託業務について、地元業者に委託している。                                                 |
| ⑧地域との連携<br>・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。<br>三好市内の公民館でこどもを対象とした防災キャンプのイベントを実施している。<br>また、四国アウトドア事業者協会を立ち上げ、四国内のアウトドア事業者との情報共有を積極的に実施している。 |
| ⑨安全管理<br>・安全管理体制、事故防止体制<br>・災害等発生時の対応体制<br>・マニュアルの整備、職員教育<br>・個人情報保護への適正対応      | A   | 徹底した新型コロナウイルス感染症対策を行った。<br>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。<br>個人情報について、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<br>・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。<br>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<br>・関係法令の遵守状況<br>・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。<br>情報公開に関する規程を整備している。                                                        |
| 総合評価                                | A   | コロナ禍ではあったが、工夫された自主事業や徹底した感染症対策を行い、使用料収入が過去最高を記録した。<br>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 : 概ね協定書の内容とおりの成果があり、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20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。
- ・遊具を撤去したことにより、利用者より意見を賜ることがあるため、柔軟に対応していく。
- ・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。
- ・コロナ禍においてアウトドア需要が引き続き高止まりしているが、アフターコロナにおいても継続して利用してもらえるよう、指定管理者と連携を図りながら取り組んでいく必要がある。
- ・物価の上昇により、経営に影響が出てくる可能性がある。指定管理者と協議を重ねる必要がある。
- ・BCP策定のため、施設の役割を明確にする必要がある。