

別紙様式 1

平成26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 | 美馬市美馬町境目 |
| 指定管理者名 | 四国開発土木(株) | 指定期間 | 平成24年4月1日～平成27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 ・パート職員（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 |
|-------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|--------|
| | 26年度 | 938 | 2,307 | 1,002 | 2,094 | 3,816 | 2,042 | 1,082 | 911 | 583 | 258 | 126 | 848 | 16,007 |
| | 前年度 | 969 | 1,974 | 787 | 2,367 | 4,487 | 2,089 | 1,325 | 1,011 | 730 | 284 | 63 | 844 | 16,930 |
| | 前々年度 | 1,000 | 1,806 | 991 | 2,189 | 4,207 | 2,105 | 1,345 | 646 | 498 | 262 | 151 | 722 | 15,922 |

| 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 |
|----------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-------|--------|
| | 26年度 | 2,023 | 4,156 | 1,618 | 4,275 | 8,031 | 4,192 | 1,887 | 2,280 | 1,662 | 858 | 401 | 2,136 | 33,519 |
| | 前年度 | 2,038 | 3,534 | 1,532 | 4,712 | 9,173 | 3,876 | 2,586 | 2,142 | 1,874 | 900 | 278 | 2,157 | 34,804 |
| | 前々年度 | 2,155 | 3,345 | 1,525 | 4,292 | 8,862 | 3,747 | 2,432 | 1,500 | 1,274 | 868 | 494 | 1,698 | 32,193 |

5 収支の状況

(単位：千円)

| 項目 | | 平成26年度 | 平成25年度(前年度) | 平成24年度(前々年度) |
|----|--------|--------|-------------|--------------|
| 収入 | 指定管理料 | 14,902 | 14,391 | 13,700 |
| | 利用料金収入 | 33,519 | 34,804 | 32,193 |
| | 事業収入 | 1,016 | 782 | 798 |
| | その他 | | | |
| | 計 | 49,437 | 49,977 | 46,690 |
| 支出 | 人件費 | 19,836 | 21,668 | 21,223 |
| | 管理運営費 | 26,217 | 25,382 | 24,994 |
| | 事業費 | | | |
| | その他 | | | |
| | 計 | 46,053 | 47,050 | 46,217 |
| 収支 | | 3,384 | 2,928 | 473 |

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"> ・委託業務について、集約可能なものをまとめて委託することで、コスト削減している。 ・使用電力量のデマンド監視の継続や、給湯器の温度調節などでエネルギーコスト縮減 ・軽微な修繕について、可能な限り職員で対応 |
| サービス向上の取組 | <ul style="list-style-type: none"> ・リピーター優待券の発行や、他の利用者への紹介カードによる割引を実施している。 ・円滑に施設を利用できるよう、チェックイン時間を早めたり、雨が降った翌日にはチェックアウト時間を遅めにしている。 ・インターネット接続端末を設置し、施設来園者の利便性の向上を図っている。 |

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>「利用者へのサービス向上イベント」来場記念品のプレゼントやクイズラリーなどのイベントを実施した。</p> |
|----------|---|

8 管理運営業務に係る点検・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。 また、リピーター優待券などにより施設の利用促進が図られている。 |
| 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 | 日常点検が十分できており、修繕が必要となった場合には、早急に対応できている。 |
| 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 | B | 入園者数、使用料収入ともに前年度実績を下回ったものの、良好な状況である。 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 ・管理運営業務計画書 ・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した。 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。 |
| 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。 外部委託については、可能な限り県内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 | 関係団体と連携したPR活動をするなど、連携を図っている。 |
| 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。 個人情報の管理についても職員に徹底しており、持ち出し禁止措置により情報の漏洩を防止している。 |

| 項 目 | 評 価 | 点 検 結 果 |
|-------------------------------------|-----|---|
| ⑩環境への配慮 ・環境対策の状況 | A | デマンド監視による節電の継続，枯れ葉や刈り取った芝生を堆肥として使用するなど，環境への配慮がなされている。 |
| 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 | 入園者数，使用料収入ともに前年度実績を下回ったものの，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13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。