

令和6年度 十和田市指定管理者総合評価シート(市⇒指定管理者)

施 設 名	十和田市宮宇樽部キャンプ場		
指 定 管 理 者 名	合同会社十和田湖ガイドハウス權		
指 定 期 間	5年中5年目	令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日	
施 設 概 要	健全なる野外活動により青少年の育成を促進し、本市における観光振興を図るため、キャンプ場を設置する。		
指 定 管 理 者 の 業 務	1.十和田市宮宇樽部キャンプ場の使用許可に関する業務 2.十和田市宮宇樽部キャンプ場利用料金の収受に関する業務 3.十和田市宮宇樽部キャンプ場の維持管理に関する業務		
指定管理に要する総事業費	12,991 千円		
指定管理に要する総人件費	8,162 千円		
指定管理施設で就業する全職員員数	常勤職員 3 人、非常勤職員 2 人		

施設所管課	商工観光課
-------	-------

評 価 項 目		評 価 の 視 点	評 価	評 価 の 理 由
管理運営状況	開館時間、休館日の状況	施設によるサービスが協定等に基づき適切に提供されている。	B	施設によるサービスが適切に提供されている。
		協定等で定めた利用時間が遵守されている。	B	業務基準書で定めた利用時間が遵守されている。
		協定等で定めた利用日が遵守されている。	B	業務基準書で定めた利用日が遵守されている。また、4月下旬～6月、11月上旬に開場期間を延長し、利用促進に努めている。
		協定等で定めた利用期間が遵守されている。	B	業務基準書で定めた利用期間が遵守されている。
	使用許可及び減免の状況	手続が円滑に行われている。(手続に要する書類が整備されているか)	B	条例及び規則に基づき手続きが円滑に行われている。
		処理が適正に行われている。(事務処理に時間を要していないか)	B	事務処理は適正に行われている。
		適正な判断基準により減免されている。(減免すべきものを徴収、又は減免すべきでないものを減免していないか)	B	条例及び規則に基づき適正に処理されている。
	適正な人員配置	施設サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。	B	業務基準書で定めた適切な人員が配置されている。
		法令等に定められている人員配置基準を満たしている。	B	法令を遵守し配置されている。
		人員配置が過剰、過少ではない。(直営時又は類似施設と比較)	B	必要人員が適切に配置されている。
		必要な資格、経験を有する人員が適切に配置されている。	B	業務基準書に定めた経験者が適切に配置された。
管理運営状況	維持管理業務(清掃、警備など)	技能、技術等を維持向上するための研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	研修等は未実施だが、業務基準書に基づき、適正な人員配置や施設管理に努めた。
		関係法令を遵守していると認められる。	B	関係法令を遵守していると認められる。
		利用者が快適に利用できるよう、また、施設の安全な管理設備機器等について協定等に基づき、定期的に安全確認を行っている。	B	業務基準書に基づき必要な保守点検を定期的に実施し、施設の安全確認を行っている。
		清掃について、清潔を保つために必要な回数が適切に実施されている。	B	業務基準書に基づき清掃業務、場内の衛生管理など適切に実施されている。
	文書の管理保存	利用者の安全を保つために必要な措置(立入禁止区域の指定及び危険箇所の注意喚起等)が適切に実施されている。	B	業務基準書に基づき安全措置が適切に実施されている。
		協定に基づき、指定管理者が行うものとされる修繕について、適切に実施されている。	B	業務基準書に基づき必要に応じて適切に実施されている。
		修繕内容について、市に報告が行われている。	B	業務基準書に基づき適切に報告が行われている。
		法定点検が確実に行われている。	B	業務基準書に基づき適切に法定点検が行われている。
	報告書等の提出	施設の管理記録が整備されている。	B	業務基準書に基づき適切に整備されている。
		管理記録(施設の利用状況及び定期点検の実施状況等の記録)について定期的に市に報告が行われている。	B	業務基準書に基づき定期的かつ速やかに報告されている。
運営状況	サービスの向上に向けた取組	管理記録、管理に係る書類等の保存が、適切に行われている。	B	業務基準書に基づき適切に保管管理されている。
		事業計画、月例報告、事業報告その他報告等の提出や内容が適切である。	B	業務基準書に基づき適切に報告されている。
		管理終了後における引継ぎ	－	同一事業者のため引継ぎなし
		備品台帳を基に適切な管理が行われている。	B	備品台帳を基に適切な管理が行われている。
	備品の管理	利用者への設備・備品の貸出について、問題が生じていない。	B	特に問題は生じていない。
		提供・貸出について、利用者からの苦情が少ない。	B	特に問題は生じていない。
	施設利用状況	近年又は市の直営時と比較して、利用実績が妥当である。	B	前年度96.6%と、利用者が微減した。
		市民のニーズを踏まえて、施設サービス・事業等の見直しを市とともに的確に行っている。	B	利用者の意見の集約、アンケートの実施などにより積極的に見直しに取り組んだ。
		費用対効果の観点から、施設サービス・事業等の実施方法等を見直し、より効率的・効果的な実施に努めている。	B	物販やレンタル品の品ぞろえを充実させ、満足度の向上及び効率的・効果的な運営に努めている。
		職員の接遇(言葉遣い、態度、服装等)が適切である。	B	職員の接遇は適切である。
自主事業	自主事業	接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	英語対応可能なスタッフ教育を行う等、職員の適切な接遇に努めた。
		直営時と比較して、苦情が少ない。	B	特に問題は生じていない。
		自主事業が積極的に開催され、施設の利用促進に大きな効果があつた。	B	期間外である4月下旬～6月及び11月上旬の積極的な開場や十和田サウナの冬営業など、利用促進や集客増に努めている。
		自主事業が、施設の目的に沿って、市民等へのサービスの向上に貢献している。	B	時代のニーズに合わせた積極的な企画・運営を行い、観光客へのサービス向上に貢献している。
	指定管理料の執行状況	市と協定した予算の範囲内で、適正かつ効率的に予算を執行している。	B	適正に予算を執行している。
		利用料金制の適正な運用が行われている。(料金設定について協議を経ている。)	B	適正な運用が行われている。
		利用料金収入のコストカバー率(利用料金収入/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく安定している。	B	人件費等の削減により、前年度に比べコストカバー率が上昇した。(R5:96.1%、R6:102.2%)
		徴収した使用料が適正に管理され、市に納められている。 ※使用料の徴収委託している施設に限る。		該当なし

評 価 項 目		評 価 の 視 点	評 価	評 価 の 理 由
指定管理料	経費節減状況	費用対効果の観点から、経費を縮減する努力が行われている。	B	資源節約に努め、経費を縮減する努力をしている。
		清掃、整備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫されている。	B	適切な水準を保ちながら、委託業者との契約内容を精査し、経費が最小限となるよう努めた。
		利用者一人当たりのコスト(支出/延べ利用者数)について、直営時又は前年度と比較して、大きな変化がなく安定している。または利用者が増え、コストが低く抑えられていて効率的な運営が行われている。	B	人件費等の削減により支出が減り、コストが減少した。(R5:1,508円/人、R6:1,331円/人)
		外部委託率（外部委託額/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく外部委託し過ぎではない。又は率が低く抑えられており、経費節減に取り組んでいる。	B	前年度実績と比較し大きな変化なく、安定している。(R5:0.9%、R6:1%)
	収入の増加	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	B	ニーズの動向を踏まえ、施設の魅力向上・集客の増加に努めており、収入の増加へ結びついている。
		自主事業を展開するなど、利用者数増等による収支改善の努力が行われている。	B	インターネット予約に取り組むなど、自主的に事業を展開している。
危機管理対策	事故防止対策	法人等の会計と指定管理料の会計が適切に区分されている。(口座が指定管理用として設けられている。)	B	適切に区分されている。
		利用者の安全確保対策を徹底している。	B	場内巡回は毎日3～4回行うなど、利用者の安全を確保するとともに注意喚起を適切に行っている。
		安全対策について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		事故等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。	B	管理運営組織図等が適切に整備されている。
		事故等の緊急時に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や市との連絡体制が適切に整備されている。	B	管理運営組織図等が適切に整備されている。
		事故等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、訓練等が行われている。	B	管理運営組織図等が適切に整備され、訓練が行われている。
その他	保険の加入状況	実際の緊急時には、適切に対応できていた。	-	事故の発生はなかった。
		賠償の規模が、市がこれまで直営で行ってきた賠償額と同等以上である。(募集要項で要求していた基準を維持している。)		該当なし
		守秘義務	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
		個人情報保護	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
			B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
		情報公開	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
その他	連絡調整等	管理を行う施設に関する情報の開示及び情報提供のために必要な措置が講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
		関係団体、地域との連絡調整等が、必要に応じ、適切に実施されている。	B	関係団体等との調整について常に市と連携を取り、適切に行われている。

【 指定管理者から市に対する要望・提言等 】 ※指定管理者から提出された自己評価シートに記載された事項をそのまま転記する。

①利用料金の値上げをしていただきたいです。全てのコストが上昇しているなかで料金値上げをしないと経営上厳しいものがあります。また、閑散期の平日は利用者が少ないという傾向が過去5年の運営で判明した為、7年度から休場する予定でしたが、開設期間が伸びたために開けざるを得ない状況となりました。売上が5万円を超えないと人件費でマイナスとなってしまいますので値上げをお願いしたいです。基準額が大幅にありました、キャンプブームの終焉やインフレによる物価高が引き起こす不景気感もあり、利用料収入は今後減少していく傾向が予想され(人口も著しく減少していく中、増加する理由がないように思います)、市への納入額もとなると予想しております(利用料収入が基準額に達しない)。

②遊泳した子供たちの為の足洗い場を設置してほしい。トイレやコテージ内が砂だらけになっていることが時々あります。(焚き火台やBBQグリルなども洗えるとうい。)

③冬季利用を見据えたコテージ改築及びトイレなどの水回りの凍結対策を行ってほしいです。(冬季の観光振興にも繋がります)

④コテージはキツツキにつつかれた跡がとても目立つようになっており、その隙間からカメシや蟻、カマドウマ等の昆虫がコテージ内に侵入してきている。特に日当たりの良いコテージ3、4号棟は気持ち悪いくらい室内にカメシがいるときもあります。また、天井裏からは木材を喰んでいるような音が何年も前から聞こえている。

【 講 評 】 ※評価の結果について、総合的な評価内容を文章により記入する(指定管理者からの要望・提言等も含む)。

施設の設置目的を理解したうえで、指定管理業務基準書に基づいた管理運営を確実に実施している。
利用者ニーズを把握し、開場期間の延長、自主事業の実施など、利用促進に努めており、その結果として利用者数が増加していることは評価できる。
以上の点から、総合的に良好な管理運営を行ったものと評価する。
施設の改修等については、実情に即した修繕計画を協議のうえ作成し、優先度を考慮して検討したい。
利用料金については、今後検討したい。