

令和5年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

評価の基準				小計
A	(1.0)	高いレベルで実施されており、高く評価できる。		
B	(0.7)	事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。		
C	(0.5)	事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。		
D	(0.0)	不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。		57.8

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	C	条例以上の金額となる独自設定料金を設定していたため、平等な利用が可能となっていたとはいえない
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者の事故を防止するための定期点検や保険への加入措置が講じられている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報保護方針に基づき適切な管理がされている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	適切に経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題が見られるため、改善に向け対応が必要である。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	C	現場責任者への十分なサポート体制がなく、独自設定料金問題の発生に至った。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	C	条例への理解が足りず、独自設定料金による運営を行っていた。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	C	市との連携が十分でなく、独自設定料金を設定していた。料金設定については、市と事前協議の上、決定すること。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	C	現場責任者と理事との連携が十分でなく、料金の独自設定問題が発生した。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	恒常的な長時間労働などの問題は見られない。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	C	独自設定料金問題が発生したため、十分な職員研修がなされていなかったものと思われる。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	会計処理は外部委託により行っており、適切に利用料金の収受、管理経費の収支管理している。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	設備保守点検業務等の管理業務について、適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	実績報告書及び事業報告も適切に作成されている。提出期限の遅れが多かったが、改善された。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲について的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	C	指定管理者の業務範囲を逸脱し、独自設定料金により運営していた。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	C	条例を適切に理解しておらず、設置目的を適切に把握していたとはいえない。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに対応した業務の工夫が見られ、適切に事業が実施されており、問題はない。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	地域の団体と連携し、外来種駆除の協働事業を行っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成により広く情報を提供しており施設の利用促進向上に努めている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	利用者サービスの向上に向け、地域事業者と連携した商品を積極的に提供しており評価できる。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	モニタリング結果から、障がい者、子ども、高齢者の利用に関して問題は見られない。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。
経済性	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき問題はない。
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	エネルギー削減等の具体的な目標は定めていないが、自主事業によるマイボトルの推進などに取り組んでいる。
	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	適宜経費節減や業務効率化を行なっており問題は見られない。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	B	支出総額及び利用料金収入に問題は見られない。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和5年4月23日～11月9日
	調査対象	いがやレクリエーションランド利用者
	調査方法	アンケート用紙及びQRコードによる回答（394件）
調査結果	別紙にて	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙にて	

4 指定管理者による自己評価

令和5年度の自己評価	条例の理解・認識不足により、条例以上の料金設定で運営を行ってしまいました。理事の認識不足のほか、現場スタッフと理事の間で連携ができていなかったことが原因であると考えています。現場としては、コロナ感染症前とはいきませんが、修学旅行など団体が戻ってきました。前年同様スタッフ対応、施設の満足度80%と評価頂きました。
要望・苦情への対応状況	地域団体と共に効率的で外団体駆除事業を行い、地域貢献に努めています。 *クレーム 21時以降サイレントタイムなのに騒いでいた。〔対策 受付、管理棟でのお客様への徹底周知〕APでロープ手を擦った。〔対策 車手の貸出し〕
今後の目標	条例以上の料金設定を行っていたことを受け、料金設定のチェック体制を構築します。条例遵守の研修会を実施するほか、市とのこまめな連絡に努め、再発防止対策を実施します。現場の目標としては、今の評価以上を目指して、整理整頓、接客サービスの向上をしていきます。

5 市(所管課)による総合評価

総合評価（4段階評価）の基準		
A (1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。	
B (0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。	
C (0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。	
D (0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。	

【自主事業を実施している場合の評価】

事業計画書に基づいた自主事業等が行われており、利用者サービスの向上につながった。収支バランスも概ね良好であった。ただし、計画に記載のないアーリーチェックインやレイトチェックアウトなどのサービスの実施を自主事業として実施していた。

配点	評価
10	D
点数	2

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

個別施設ごとのテーマ：観光事業の振興

地域団体と協働の外団体駆除事業は、環境保全だけでなく、環境教育やエコツーリズムなどの観点からも高く評価できるものである。積極的な広報により、事業規模の拡大に期待したい。

合計点数
59.8

【総合的な評価】

条例を超える独自設定料金による運営がなされていた。市の監督不足もあるが、条例を理解し法令遵守する姿勢が足りず、現場サイドと理事の連携が不十分であったことが、発生原因であると思われる。

迅速かつ適切に返金対応を行うと共に、毎年度当初に市に料金設定を提出し、市の承認した料金による運営を行い、再発防止に努められたい。

市としても、指定管理者と緊密に連携し、十分な監督・指導を行い再発防止に努めるので、指導に従い管理運営を実施されたい。

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
要改善

【別紙】
3 利用者による評価

利用者アンケート	<p>実施時期 令和5年4月23日～11月9日</p> <p>調査対象 いがやレクリエーション利用者</p> <p>調査方法 アンケート用紙及びQRコードによる回答（394件）</p>
調査結果	<p>アンケート利用者 設備の感想 満足72%、不満 28% スタッフの対応 満足80%、不満 20% 料金に関して 満足55%、不満 45%</p>
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ○今までのキャンプ場で1番良かった ○施設・トイレが綺麗で快適だった（複数） ○施設が充実している ○スタッフの方の対応が丁寧、親切だった（複数） ○急なお願いにも対応してもらえて助かった ○景色、星空が綺麗 ○子どもがわんぱく広場をとても気に入っていました ○キャンプサイトが広く、ゆったりと使えるいい ○子供達も遊べて楽しく過ごすことが出来て良かった ○アドベンチャーパーク、110センチくらいから利用したい ○ストライダーがあるといい ○トイレの数がもう少し多いといい ○トイレの匂いが気になる ○ドッグランを希望、犬仲間とキャンプがしたい