

指定管理者総合評価シート

施設の概要

施設名	RECAMP 常総	
指定管理者	(株) Recamp	
指定期間	R4年度 ～ 13年度	1年目

管理運営実績データ

項目	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
イベント	<ul style="list-style-type: none"> ・モルックイベント ・ウォーターサバゲー(夏季) ・火付けレクチャーイベント ・マルシェイベント 	<ul style="list-style-type: none"> ・RECAMPFieldMarche 出店者数 44 店舗 来場者数 約 450 人 (11月5日開催) ・モルック大会 (6月～10月毎週土曜開催) ・ウォーターサバゲー (夏休み期間中土曜日開催) ・焚き火着火レクチャー 	初心者、ファミリーを中心としたイベント及び、市民の皆様に参加いただけるイベントを開催いたしました
アンケートの実施状況	受託前の口コミ評価：3.67	令和5年3月現在：4.13	運営開始当初より施設管理(清掃)の基準や方法やサービス(接客)に注力した
安全対策	場内未整備箇所改善 ・斜面の滑り止め ・危険木剪定 ・暗所照明設置	<ul style="list-style-type: none"> ・ナラ枯れ及び危険木伐採 ・夜間定時巡回 ・台風、強風時のキャンセルフリー、施設クローズ案内 	お客様の安全安心を第一優先として安全対策を実施 台風や強風等における判断基準を設け、適切な判断を行った
収支状況	前年売上：7,367,000円(ロッジ+キャンプ) 本年目標：48,653,000円	売上実績：60,086,376円 前年比：815% (2023年2月現在)	サービス向上と自主事業の強化及びグループサービス「なっぷ」による集客を実施

※管理運営実績データについては、枠の拡張又は別紙を可とする

1. 実施体制に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者評価	施設所管課評価
施設管理	①協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A

人員体制	②適正な人員を配置しているか	A	A
	③スタッフのシフトは適正であるか	A	A
	④事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施しているか	B	B
	⑤勤務時間を開所時間の前後に必要な時間を前提として設定しているか	A	A
利用料金	⑥利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
記録管理	⑦業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
	⑧点検、修繕等の履歴を適切に作成・保管しているか	B	B
報告書提出	⑨協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
法令遵守	⑩関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか	A	A
個人情報保護	⑪個人情報等の管理は適切か	A	A
	⑫個人情報保護に関する規定が整備されているか	A	A
	⑬情報漏洩を防止する仕組みや対応策が講じられているか	A	A
情報公開	⑭情報公開に関する規定が整備されているか	B	B
	⑮協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A
【総括1】実施体制に関する評価		A	
指定管理者の自己評価	<p>人員体制においては、地域住民の雇用を中心として募集を行い採用を行う勤務実態に合わせ社会保険雇用保険への適切な加入と業務超過とならないようにシフト管理を行っている</p> <p>アルバイトであっても希望者には自社研修施設において社員教育レベルを行うなどスタッフレベルの底上げを図っている</p> <p>管理・運営報告においては月次報告を行い、情報に関してはグループ水準のISMS認証取得レベルで設定、個人情報漏洩に努めている</p>		
施設所管課の評価	<p>運営初年度ということもあり、現状把握に努めながら体制整備を構築し、トラブルなく管理運営を行っていました。</p>		
2. サービス等の内容や水準に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者評価	施設所管課評価
利用者対応	①施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか。	A	A
	②言葉遣い、態度、接遇は適切であるか。	A	A
障がいのある利用者への対応	③障がいのある利用者の受入方を理解し、可能な限り受入に努めているか	A	A
関係機関との連携	④情報交換や情報共有等、市との連携を図っているか	B	B
	⑤情報交換や情報共有、(一財)水海道あすなろの里との連携を図っているか	B	B
	⑥情報交換や情報共有等、あすなろの里ダイニング&里カフェとの連携を図っているか	B	B

	⑦地域組織や関係機関等との連携を図っているか	A	A
利用案内 利用状況	⑧利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	⑨施設の利用者数は市の期待(又は事業計画書に定めた目標)に沿っているか	A	A
環境への配慮	⑩省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか(節電,グリーン製品購入等)	B	B
要望及び苦情への対応	⑪苦情や要望等に対し迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	⑫苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	A	A
利用者 意見の反映	⑬利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させる仕組みはあるか	A	A
維持管理	⑭施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
	⑮日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
	⑯台帳等の記録により備品が適切に保管されているか	A	A
	⑰市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
	⑱必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
【総括2】サービス等の内容や水準に関する評価		A	
指定管理者 の自己評価	<p>コロナ過の環境において、非接触型のチェックインチェックインシステム導入を行うなど、イレギュラーな環境の中においても安全安心のサービスを念頭に接客対策を行った。スタッフの対応は口コミで高評価を得られており、施設独自のアンケートを集計しお客様のご要望を随時確認し、可能なものに関しては速やかに対応を実施。</p> <p>施設設備に関しては法令遵守し点検等適切に実施するとともに、必要箇所に関しては市役所担当者に相談のもと修繕計画をたて随時実施及び予定を組んでいる。</p> <p>運営初年度ということもあり、関係期間との連携は「マルシェ」の実施やグループ会社の受託した茨城県の事業者マッチングなどが実績としてあげられます。</p> <p>また、あすなるの里には温浴施設利用宿泊パックの販売などを取組、送客実績をあげることができている。</p>		
施設所管課 の 評価	<p>運営初年度ということもあり、まずは基本的な施設運営をするための維持管理に努め、利用者が安心して施設を利用することを念頭に重きを置いた。また関係機関との連携については、地域の実情や関係者などを把握したうえで、今後の連携にうまく繋げていただくことに期待します。</p>		
3. 施設及び設備、衛生管理及び安全対策に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
衛生管理	①日常の衛生管理を適切に行うとともに、感染症の発生時における対応方針を予め定めているか	A	A
事故やケガの防止と対応	②事故やケガを防止するための対策を講じるとともに、事故やケガ発生時における対応方針を予め定めているか	A	A
防災及び防犯対策	③防災や防犯に備えた対策・訓練等を日ごろから行っており、災害等の発生時における対応方針を予め定めているか	B	B

来所及び帰宅時の安全確保	④関係者・関係機関と連携して、来所及び帰宅時に子どもの安全を確保しているか	A	B
【総括3】施設及び設備、衛生管理及び安全対策に関する評価		A	
指定管理者の自己評価	一般感染症及び、期間中は特にコロナ感染対策及び発生時の適切な対応方針を定めて運用している 落枝や危険木の剪定など随時対策を行い、事故発生時には顧客の安全を優先した対策を定めている 地域住民のご要望を踏まえ必要な案内看板の増設など対策も講じた	A	A
施設所管課の評価	施設の衛生管理や利用者の安全性を踏まえた管理運営を行っていました。	A	

4. 収支等に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者評価	施設所管課評価
経理事務	①指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
	②専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を行っているか	B	B
	③料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか	A	A
予算執行	④収支計画書に則し、適正に予算を執行していたか	A	A
	⑤収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
予算削減	⑥経費削減に向けた取組を積極的に実施したか	A	A
【総括4】収支等に関する評価		A	
指定管理者の自己評価	事業計画の整合においては、想定を上回るお客様にご来場いただき期中内部目標の上方修正を行い適切な予算の執行を行った 経費削減及び環境配慮を念頭とした対策を実施した		
施設所管課の評価	国内に複数の施設を管理運営している実績を踏まえ、収支についても当初の目標値を大幅に達成し、今後も更に期待が持てます。		
【総合評価】 1～4の総括による総合評価		A	

第三者の意見	<p>ご利用者の意見（なっぷ口コミ評価より抜粋）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス <p>親切丁寧に案内してくれる 同様の意見 33件 LINEでの案内や受付がスムーズで便利でした 同様の意見 42件 見回りがあるので安心してキャンプが出来る 7件 ゴミが捨てられるのが有難い 8件 売店が充実しているので便利でした 6件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理 <p>サイト・共用部がとても綺麗に管理されている 76件</p>
--------	---