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	2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 ・季節限定イベント(クリスマス、ハロウィン等) ・謎解きイベント ・BINGO イベント 	<ul style="list-style-type: none"> ・モルック大会(4月~7月、10.11.3月毎週土曜開催) ・謎解きイベント 2種(毎日開催) ・BINGO イベント(毎日開催) ・季節限定イベント(月替わりで開催) 	ファミリーをメインターゲットとしたイベントを開催、顧客満足度に大きく寄与いたしました。
アンケートの実施状況	年度初め口コミ評価：4.13	令和6年3月現在：4.26	施設管理(清掃)の基準や方法やサービス(接客・イベント)、設備投資に注力をした
安全対策	場内未整備箇所改善 <ul style="list-style-type: none"> ・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	収入：61,440 千円 支出：56,931 千円	収入：72,554 千円 支出：55,937 千円	サービス向上と自主事業の強化及びグループサービス「なっふ」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	B	B
人員体制	②適正な人員を配置しているか	B	B
	③スタッフのシフトは適正であるか	B	B
	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	B	B
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	B	B
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	B	B
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	B	B
個人情報保護	⑪個人情報等の管理は適切か	B	B
	⑫個人情報保護に関する規定が整備されているか	B	B
	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	B	B

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	B	B
【総括1】実施体制に関する評価		B	
指定管理者の自己評価	<p>人員体制においては、お客様により高い品質を提供するべく、地域住民を積極的に雇用し、地域貢献にも繋げている。</p> <p>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。またアルバイトスタッフの業務水準を上げる教育、研修等も行っている。</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>変動的なシフト体制の中で、適正な人員配置、勤務形態をとっており、昨年より体制整備が強化され大きなトラブルもなく、管理運営を行った。社内で情報セキュリティ方針を定め、漏えい防止に努めている。</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。	B	B
	②言葉遣い、態度、接遇は適切であるか。	A	B
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	B	B
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	B	B
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	B	B
	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	B	B
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	B	B
	⑫苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	B	B
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	B	B
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	B	B
	⑮日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	B	B
	⑯台帳等の記録により備品が適切に保管されているか	B	B
	⑰市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	B	B
	⑱必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
【総括2】サービス等の内容や水準に関する評価		B	
指定管理者の自己評価	<p>スタッフの対応は口コミで高評価を得られており、お客様に毎日直接ヒアリング等も行い、サービス、顧客満足度向上に努めている。</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>あすなろの里とは芋ほりや味噌作り、そば打ち体験プランなど相互で連携してプラン販</p>		

	売、他県からの集客に繋げている。		
施設所管課の評価	集客に向けた取り組みやリピーターの確保のために趣向を凝らした独自のイベントを展開し、利用者からも好評である。今後は、（財）あすなろの里や里カフェとの更なる連携強化に期待する。		
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	B	B
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	B	B
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	B	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		B	
指定管理者の自己評価	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と緊急時エスカレーション体制とインシデントフローを定めている。	B	B
施設所管課の評価	（財）あすなろの里と連携し防災訓練を実施しており、トラブルがあった時は迅速な対応や対策を行っており、災害・事故防止意識の向上に努めていることを評価する。	B	

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	B	B
	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、還付の手続は適切に処理していたか	B	B
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	B	B
	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	B
【総括4】収支等に関する評価		B	
指定管理者の自己評価	想定を上回るお客様にご来場いただき、目標対比 109%の売上となった。更なる売上向上を目指し、サイトの改修、遊具の設置、なっぶアプリによるスマートチェックイン導入等の設備投資を積極的に行った。		
施設所管課の評価	複数の施設を運営しているノウハウを活かし、事業計画よりも大幅な利益を生み出している。軽微な施設修繕等の設備投資を行い、利用者目線での事業運営を行っており今後も期待できる。		

【総合評価】	1～4の総括による総合評価	B
--------	---------------	---

第三者の意見	予約サイトである、なっぷの口コミ評価は 4.13 から 4.26 にまで上昇。 ・子どもたちと大人も楽しめるキャンプ場でした ・また家族で行きたいです 等、高評価のコメントを多くいただく。
--------	---