

指定管理者総合評価シート

施設の概要

施設名	R E C A M P 常総		
指定管理者	(株) Recamp		
指定期間	R 4 年度 ～ 1 3 年度		3 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	・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) ・移動販売イベント ・謎解きイベント ・ BINGO イ ベ ン ト ・いばらきキャンプコラボイベント	・モルック大会 (4 月～6 月、10.11.毎週土曜開催) ・移動販売イベント (毎週土曜開催) ・謎解きイベント 3 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) ・いばらきキャンプコラボイベント (10 月、12 月)	ファミリーをメインターゲットとしたイベントを開催。昨年度よりもボリュームアップをさせ、リピーターの方でもいつ来ても楽しめるよう実施。顧客満足度に大きく寄与した。
アンケートの実施状況	年度初め口コミ評価：4.27	令和 7 年 3 月現在：4.31	昨年に引き続き施設管理(清掃)の基準や方法やサービス(接客やイベント)、設備投資に注力をした。
安全対策	場内未整備箇所改善 ・危険木剪定 ・暗所照明設置	・ナラ枯れ及び危険木伐採 ・昼間、夜間定時巡回 ・場内ルールの整理と顧客周知構造強化 ・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。昼間、夜間定期巡回に加え、場内ルールの再整備を行い、お客様へ周知しやすい構造の強化を行う。また例年通り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：78,623 千円 支出：57,830 千円	収入：85,703 千円 支出：65,450 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	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

情報公開	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
	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	人員体制については、お客様に質の高いサービスを提供するため、必要な人員数を逆算し、地域住民を積極的に雇用している。勤務実態に合わせて社会保険・雇用保険への適切な加入手続きを行い、業務過多とならないようシフト管理を徹底している。また、アルバイトスタッフに対しては、教育・研修を実施し、人事評価基準を明確に定めることで、育成にも積極的に取り組んでいる。 記録管理においては、Recamp 全施設で統一されたフォーマットに則り、日々の記録・管理を行っており、管理・運営報告については、月次で運営報告書を提出し、情報セキュリティに関してはグループ水準の ISMS 認証取得レベルで管理し、個人情報の漏洩防止に努めている。		
施設所管課の 評価	過重労働にならないよう適正な人員配置や勤務形態等シフト管理を徹底している。全スタッフとも役割分担が明確であり、各々が専門性の向上に努めている。 記録管理においては、毎月の報告書の提出、独自の情報セキュリティが確立されており、漏えい防止対策を行っている。		

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	A	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	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	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	スタッフの対応は口コミ等でもかなりの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、顧客満足度向上に日々努めている。 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。 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売連携を図っており、里カフェとは SNS や送客提案など自発的に連携アクションを図っている。		
施設所管課の 評価	自己評価にも記されているが、顧客からヒアリングを行い改善すべきと所は改善することで、リピーターにつながっている事が顧客満足度向上にも反映されている。その結果、 口コミ評価も高いため、今後も民間ならではの発想で満足度向上に期待する。 また、（財）あすなろの里や里カフェ等との連携についてはさらなる強化に努める事。		
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の対策を随時実施し、事故や怪我の防止に努めている。また、顧客の安全を最優先とした営業可否判断基準を設け、適切な運営を行うとともに、緊急時エスカレーション体制及びインシデントフローを定め、緊急時にも適切な対応が可能な体制を整備している。		
施設所管課の 評価	軽微な施設修繕等は安全対策のために設備投資を行い、大きな事故やけが等がない事は一定の評価である。今後も、緊急時の対応では、関係機関との報連相の徹底に努め、安全対策を講じる事。		

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	A	A
	⑤ 収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	B
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	B	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、目標比 109%の売上を達成した。 更なる売上向上を目指し、お客様からいただいたご要望やご不満を中心に改善を積極的に行っている。また、メインターゲットであるファミリー層によりご満足いただけるよう、遊具やイベントの拡充を積極的に進めており、「子供が楽しんでいる姿を見て、親として非常に満足」等の満足いただく声を多くいただいた結果となった。		
施設所管課の 評価	指定管理期間 3 年目が終了し、毎年増収増益となっており評価できる。メインターゲットを明確にしている事が、増収につながっているため、前項目 1 ～ 3 を遵守しながらも、民間ならではの発想での事業運営に今後も期待する。		

--	--

【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 4.27 から 4.31 にまで上昇。 ・ 来年も必ず行きます！ ・ マイ近場 No.1 キャンプ場！ ・ 大人も子供も大満足！東京から近場の心地よいキャンプ場でした。 等、高評価のコメントを多くいただく。
--------	---