

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		4 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 (夏祭り、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.毎週土曜開催) ・移動販売イベント (毎週土曜日開催) ・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) ・あすなろの里連携体験イベント ・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：4.31	令和 8 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：86,408 千円 支出：61,407 千円	収入：87,054 千円 支出：70,148 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
	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	人員配置については、利用者に高品質なサービスを提供するため、適正な必要人員を算出し、地元住民の積極的な採用を進めている。個々の勤務状況に合わせて社会保険や雇用保険の加入手続きを確実にし、過重労働を防ぐようシフト調整を徹底している。また、アルバイト従業員向けに教育・研修を実施し、人事評価の基準を明文化することで、人材育成にも積極的に取り組んでいる。記録管理に関しては、Recamp 全拠点で共通化された様式を使用し、日々の記録・管理を実践している。管理・運営報告については、毎月定例で運営報告書を提出し、情報セキュリティ面ではグループ基準の ISMS 認証相当の体制を維持し、個人情報の漏洩防止を徹底している。		
施設所管課の 評価	事業計画書で定められている業務の遂行及び毎月の事業報告書は遅延なく提出されており、施設管理から情報公開まで、概ね良好である。 また、社員の出入りがあった中、社内で調整し各々の役割分担等適正な人員配置に努めている。		

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	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	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	従業員の接客は口コミ等で非常に高い評価を獲得しており、利用者に対し毎日直接ヒアリング等も行い、サービスや顧客満足度向上へ日々努めている。施設設備に関しては法令遵守し点検等を適切に実施するとともに、要修繕箇所については市担当者と協議のうえ修繕計画を策定し随時実施や予定を組んでいる。あすなろの里とは芋ほりや味噌作り、そば打ち体験等の相互連携によるプランの販売を促進しており、里カフェとは SNS 活用や送客提案など主体的な連携アクションを実践している。		
施設所管課の 評価	趣向を凝らしたイベントの開催や利用者目線での接客態度など結果が口コミでも高評価されており，良好である。昨年も記したが，特に里カフェとの連携強化に努めていただきたい。		
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	老木のため，落枝等が発生しているなか，利用者の安全第一をモットーに即座に対応している。清掃等も行き渡っており利用者からの評価も高い。今後も，利用者が安全安心に滞在できるように努めていただきたい。		

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	B	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	想定を上回る利用者にご来場いただき、目標比 101% の売上を達成した。更なる売上向上を目指し、利用者から寄せられたご要望や課題等を中心に改善を積極的に行っている。また、主要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、遊具やイベント等の拡充を積極的に進めており、「自然の中で安心して遊べ、家族の素晴らしい思い出に」等の高い評価の声を数多く獲得する結果へと至った。
施設所管課の 評価	指定管理導入4年目で初めて利益が減少となったが、経費面で人件費や物価高の影響により増となったためであり、収入面は毎年増となっており、一定の評価はできる。利用者からの要望に応えられるものは自社努力で工夫し、課題解決に努めており、今後の事業運営にも期待する。

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

第三者の意見	主要予約サイト「なっぷ」における口コミ評価は 4.31 から 4.34（5点満点）に上昇。 ・都心からアクセスが良く、幅広い世代が快適に過ごせる施設です。 ・トイレや洗い場が清潔であり、ごみ捨て場の分別も整理されている。 ・スタッフの説明が親切丁寧であり、夜間の見回りもしっかりしており安心できる。 等、高い評価を多数獲得するに至った。
--------	--