

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和2年7月27日

施設名	県民いこいの森野営場	所在地	高松市塩江町上西甲2326-14
施設所管課	環境森林部みどり保全課	施設所管課 連絡先	総務・自然公園グループ 087-832-3214
指定管理者名	特定非営利活動法人しおのえ	指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	①施設の維持管理に関すること ②施設の運営に関すること ③利用料金の収受に関すること ④その他施設の管理運営に必要な事項	県からの委託料	平成28年度 7,251,000円 平成29年度 7,251,000円 平成30年度 7,251,000円 令和元年度 7,385,000円 令和2年度 7,385,000円
---------	---	---------	---

2 施設の利用状況等

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	1,407	1,819	1,329	1,351	2,108	1,647	1,321	1,022	343	238	383	731	13,699
	30年度	1,107	1,197	1,584	2,418	3,156	1,198	1,061	914	213	249	290	719	14,106
	29年度	577	917	1,086	1,973	2,424	948	416	769	261	98	120	602	10,191
	28年度	419	777	446	2,002	2,293	713	488	511	166	87	96	176	8,174
導入前	112	384	82	555	1,153	426	286	311	127	15	28	60	3,539	

利用料金収入 (使用料)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	60,900	90,500	27,550	33,000	54,350	34,750	37,090	50,020	11,850	9,510	16,980	26,360	452,860
	30年度	29,950	42,100	26,100	36,950	85,250	58,900	35,550	36,950	6,750	7,450	9,650	21,150	396,750
	29年度	22,600	57,450	19,900	49,950	91,900	24,800	20,950	16,000	6,050	2,500	2,500	18,050	332,650
	28年度	14,800	36,400	10,800	51,500	108,650	23,300	13,250	12,650	3,800	500	1,750	3,650	281,050
導入前	0	26,700	0	26,850	66,550	24,100	6,950	0	0	0	0	0	151,150	

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	管理棟に設置しているアンケート回収箱・聞き取りにより把握
------------	------------------------------

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> 施設内がよく整備されており、スタッフの対応が以前よりよくなっていると評価されている。 夜間の立ち入り、ごみの持ち帰りについての看板を設置し、対応が良いと評価された。 利用者がある時は夜間、早朝の見回り・声掛けを実施し、安心できるとの声をいただいた。

利用者からの苦情・要望	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> 県道の途中に狭くなっているところがあり大型バスが入れない。 	<ul style="list-style-type: none"> 予約時に事情を説明して、歩いて来場して頂いている。
<ul style="list-style-type: none"> 夜間に騒がしい利用客がいる、との苦情があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情を受けて直ちに見回りや声掛けによる対応を実施するとともに、翌朝にも状況の確認を行った。また、予約時に、マナーを守れない場合は退去していただく場合がある旨を伝えると共に注意看板を設置した。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<ul style="list-style-type: none"> コールセンターに受付を実施している。 先着順による予約を遵守。 団体利用の場合は予約申込書を記載してもらい、使用内容の把握に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用許可受付は、コールセンターへの電話転送により行っており、迅速にできている。原則、先着順である。大きい団体の場合は、念のため指定管理者から利用申請書の提出を求めているが、対応は速やかにできている。 	A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 毎日、始業時及び終業時に施設を点検している。 毎日清掃を実施している。 管理状況確認のため随時職員が巡回している。（特にトイレ清掃） 	<ul style="list-style-type: none"> 管理人が施設の点検及び清掃を毎日実施している。また、清掃の実施状況のチェックは第三者に委託して実施するなど、丁寧に施設・設備の維持管理ができています。 	
	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 枯損木の落下やスズメバチ・マムシ等への注意を喚起する看板等を設置し、口頭での告知及び毎日のパトロールを実施している。 毎日の点検により危険が想定される場合は直ちに対処している。 水辺周辺の草刈を夏季には最低月2回は実施し、安全を確保している。 利用者の万一の状況にも備えるためにAED1台を設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> 日々のパトロールにより、危険個所の把握が行われており、対応も適正にされている。 安全確保に関しては、マムシ被害の発生防止を図るため、仕様書に定める年2回の基準を超えて、水辺周辺の除草を実施している。また、利用者の救命措置を図るためAED1台を設置している。 	
	物品・備品管理	<ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づき、適切に管理している。 	<ul style="list-style-type: none"> 県からの貸付物品の管理が適切に行われている。 	
法令等の遵守等	法令等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> 就労者の賃金は最低賃金を上回っている。 就業規則を労働基準監督署に届出済みであり、労働関係法令を遵守している。 社会保険に加入済みである。 浄化槽の保守点検について、再委託契約を締結し、適切な管理を行っている。 防火設備の保守点検を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 法令等は遵守されており、問題はない。 	A
	職員配置	<ul style="list-style-type: none"> 常時管理人1人、事務職員1人の2人体制をとっている。 土曜日や日曜日等の繁忙期やイベントの開催時には、NPO本体からの応援により人員を増員して対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 常勤の体制は従前どおりであるが、土日やイベント時にはNPO本体からの応援があり、万全の態勢で運営されている。 	
	緊急時の体制	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊者がいない時も電話転送により24時間対応している。 公衆電話に緊急連絡先の看板を設置し対応している。 地元の病院等と緊急時の体制について連携している。 現在まで無事故である。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡先の周知や、地元医療機関等との連携による緊急時の体制がとられている。 	
	県の指示事項への対応	<ul style="list-style-type: none"> 県からの指示事項に適切に対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 県からの指示事項に迅速に対応している。 	
	個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報取り扱いに関する規定を策定し、厳重な取り扱いを実施。 利用者リストの保管に配慮している。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取扱いは適切に対応している。 	
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	<ul style="list-style-type: none"> 法令の遵守に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令については、労働条件の提示、就業規則の作成、定期健康診断の実施等が適切に行われている。 	A
利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	<ul style="list-style-type: none"> 保育所・幼稚園・スポーツ少年団等の団体の利用が増加している。また、リピーターも増加傾向にある。 	<ul style="list-style-type: none"> 年間の利用者数は平成28年度から30年度まで着実に増加している。特に、保育所・幼稚園・スポーツ少年団等の団体の利用者が年平均で1,200人になるなど、年間400名ほど増え、利用者が増加した。 	A

利用者サービスの維持向上の状況	利用促進	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対して年2回案内等を発送している。 HP、ポスター等による広報を実施している。特にファミリー層を増加させるような広報を実施している。 近隣の商店、ガソリンスタンド等へマップ・チラシを置き利用促進を図っている。 7月～9月には定休日を無くして利便性の向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用促進に向けて、HPやポスター、チラシ等様々な媒体を使った広報活動やリピーターの満足度を向上させるための新しい自主事業を考えるなど、積極的に取り組みを行っている。 	A	A
	各種事業・プログラムの内容	<ul style="list-style-type: none"> 野鳥の観察会・ピザ焼き体験、流しそうめん・キャンプ教室等イベントを実施している。 地域の団体との連携を強めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業の参加者にはリピーターが多いので、イベントの内容を変えることを検討するなど積極的に取り組んでいる。 		
	利用者満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> 聞き取り・アンケートによると好評で良い結果を頂いている。 リピーターの増加により、満足度は向上している。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの聞き取りやアンケート結果から、利用者の人気が高い。 		
	苦情等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 道路事情については、予約時に十分説明し理解を得ている。 駐車場についても予約時に説明を心掛けている。 	<ul style="list-style-type: none"> 夜間に受ける苦情に対しても直ちに出向いて対応するなど、利用者サービスの維持向上を図っており、利用者から安心できるとお礼を頂いている。 野営場までの道路事業が悪いこと、駐車台数が少ないことについても予約時に説明して利用者の理解や協力を得る対応ができています。 		
	広報、PR、情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> HPの開設による情報提供の実施。 子育てサークルのHPへの広告掲載・バナーの貼付けの実施。 新聞、雑誌等の無料イベント情報への掲載の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ウェブサイト、ポスター、チラシ等の媒体を使って積極的に広報できている。 		
収支の状況	経費節減の取組	<ul style="list-style-type: none"> 細目な消灯の実施。 NPOしおのえ本体との消耗品の共同購入により購入単価を押しさえるようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 電気代、消耗品の節減できるところから工夫して経費節減に取り組んでいる。 	A	A
	収支の状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> 適切に運営している。 	<ul style="list-style-type: none"> 決算書により適正に行えていることを確認した。 		
	会計処理の状況	<ul style="list-style-type: none"> 会計規則に沿った処理の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 現金、通帳等の保管や金融機関への入金は適正にできている。また、会計責任者と出納員を分けて適切に会計処理が行われている。 		

《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		A	A
	施設所管課の評価	人事・行革課の評価		
総合評価	施設の管理は適正に行われ、法令等の遵守についても問題ない。指定管理者が利用促進に努め、保育所・幼稚園・スポーツ少年団等の団体の利用者が年平均で1,200人になるなど、年間400人ほど増え、利用者が増加した。また、夜間に受ける苦情に対しても直ちに出向いて対応するなど、利用者サービスの維持向上を図っており、利用者から安心できるとお礼を頂いている。			

《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
A：適正である。
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
C：改善が必要である。