

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和3年度）

担当部署名	産業文化部 林業振興課
評価対象期間	令和3年 4月 1日 ~ 令和4年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	25,200,297 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市森林公園
	所 在 地	松阪市伊勢寺町1678番地
	設置目的	松阪市森林公園は、昭和63年に松阪市中心部の西、観音岳山麓の自然に恵まれた区域に、自然に親しむ環境を市民に提供するとともに、森林資源の活用を図り、併せて地域の経済的向上に資することを目的に、設置された施設。
	設備の概要	○施設面積5.022ha ○バンガロー6棟 ○テントサイト26区画 ○共同浴場（宿泊者のみ利用可） ○炊事棟 ○バーベキューハウス ○木工教室 ○食堂 ○芝生広場（遊具有） ○親水公園 ○展望台

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	株式会社松阪協働ファーム
	所 在 地	松阪市伊勢寺町551-3
指定管理業務の内容		○公園の運営企画、利用及び行為の許可、施設の利用料金の徴収等、維持管理に関する業務。
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	○バンガロー（宿泊）301件、テント1,209件の利用。 ○木工教室の利用者は、343人。 ○森林空間を活用した新たなイベント（森林ヨガ・森のPicnicParty等）や横瀧寺・瑞巖寺を訪れるウォーキングを松阪農業公園ベルファームと共同で企画、2日間で700名を超える参加者。 ○園内にイロハモミジ25本植樹。
	サービスの質の向上	○園内全面禁煙。又、誓約書に同意頂いた方に限りペット受入れを実施。登録者140名。 ○キャンプの楽しさを演出する為、バンガローを含めた各サイトに焚火枠を設置。 ○オートキャンプの要望を受けて、新たに車を横付けできるサイトを6区画整備。 ○ネット検索がスマホ利用70%の実態を受けて、スマホに対応したホームページに刷新。 ○宿泊予約についてネットサイト「なっぷ」を活用し、オンライン決済対応とした。 ○クレジット決済については、オンライン決済の他、クレジットカード、PayPayを導入。 ○安心安全に宿泊いただく為、宿直業務については、外部委託ではなく職員による責任ある体制作りを整備。 ○和菓子免許を取得し、商品開発など食堂（花おこし）での新たなサービスを展開。
	施設・設備等の維持管理	○バンガロー全棟のトイレにウォシュレット設置。 ○アクセス道路（県道）の特大看板が強風時、損傷したため、新たなデザインの看板に刷新。 ○バンガロー給湯器修繕。 ○森の湯 脱衣場床交換。 ○総合遊具修繕。 ○バンガローの寝具交換。 ○食堂（花おこし）天ぷら作業場にエアコン設置。 ○新たな火災対策として、屋外各テントサイト及び炊事棟に 5台の消火器ボックスを設置。
指定期間	令和3年 4月 1日 ~ 令和13年 3月 31日	

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績（税抜き額）				
			令和3年度				
事業収支推計	収入	指定管理料	22,785,300	22,909,363			
		売上高	18,444,000	20,570,604			
		雑収入		412,100			
		計 (A)	41,229,300	43,892,067			
	支出	人件費	22,395,124	20,414,894			
		運営費	8,434,000	13,032,022			
		施設管理費	3,500,000	3,161,628			
		仕入高	5,533,200	5,560,058			
		計 (B)	39,862,324	42,168,602			
	収支差引額 (A) - (B)		1,366,976	1,723,465			

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
		採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	4	B	3	B
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	4		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		5	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	4		4	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	4		3	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	4		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		3	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。(注1)	5	B	5	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	4		4	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	4		3	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	4		3	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	4		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	4		5	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	4	B	3	B
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	4		4	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	4		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	4		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	4		4	

【(注1)のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-(2)の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>○キャンプサイトに焚火枠を設置し、楽しさを演出した。結果キャンプサイトの前年との比較では約12倍に進捗した。</p> <p>○バンガローも一物三価の価格体系を行い、平均単価は13,059円と前年(11,000円)より値上げとなったが、売上高4倍であった。</p> <p>○ホームページを刷新し、スマホからも宿泊予約が可能になり、オンラインやキャッシュレス化に取り組んだ結果、年間施設利用者は5,112人となった。</p> <p>○バンガローの老朽化した寝具類、カーテン、畳の入替、ウォッシュレット化等に取り組み、アンケートからも大いに評価を頂いている。</p> <p>○前年から指定管理料が300万近く縮減された中で、コロナ過の厳しい環境の中で、経費統制をかけながら当初計画した経常利益が確保できたことは大きな成果であった。</p> <p>○SNSに積極的に取り組み、利用者の口コミや要望に真摯に向き合い改善することに努めた。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○ホームページの刷新、オンライン決済を備えた予約システムの構築、及び森林環境を活かしたイベント講座（ヨガ、マルシェ、キャンプ講習ほか）の充実など、利用者ニーズを捉えた新たな取り組みにより、集客力の向上につながっている。</p> <p>○他のキャンプ場の利用者ニーズを捉えた運営事例や、アンケート等で寄せられた意見を管理運営の改善等に活かし、利用者の満足度向上につながっている。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○キャンプ市場は日進月歩で変化しているが、常に求められているのは老朽化した施設であっても快適に過ごせる環境を維持する事、清掃の徹底に尽きる。最重点課題として取り組む。</p> <p>○新規にキャンプを始める層の開拓や、ソロキャンパーが安全で安心して利用できるキャンプ場の運営ノウハウを構築する事が課題。</p> <p>○園内にWi-Fi機能が可能になることから企業の研修やワークショップの活用や、森林ヨガやウォーキング等の健康をテーマにした活用など森林空間の可能性について挑戦したい。</p> <p>○利用者のクレームに繋がる、鹿の糞害、カメムシ等の害虫対策が来季も課題となる。</p> <p>○飲用水確保の為、井戸の渇水対策には万全を期して取り組む。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○閑散期における機会損失の抑制に繋がる、来園者のニーズを捉えたサービスの実現。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>新たな指定管理者により10年間の運営がスタートした令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う34日間の休業期間があったものの、ネット予約機能の追加をはじめオートサイトの新設やイベント講座等の充実により、令和2年度比でバンガロー利用件数は2.6倍、キャンプサイトは11.9倍の増加となりました。</p> <p>コロナ過において、屋外で過ごすキャンプ人気が高まる中、引き続き、各種メディアやSNS等を活用した情報発信力の強化を図るとともに、民間ノウハウを発揮した自主事業等の充実により、利用者ニーズを捉えた施設運営を期待します。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる