

総合評価結果報告書

施設の名称	梅ヶ島高齢者生活福祉センター		
課名	高齢者福祉課		
指定管理者名	社会福祉法人桂		
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日 ～ 平成 26 年 3 月 31 日		
評価委員会 開催年月日	平成 25 年 6 月 20 日 (木)		
評価委員	① 久朗津 尚 代 (参与兼高齢者福祉課長) ② 天 野 裕 美 (社会福祉士) ③ 大 石 信 弘 (精神保健福祉士・社会福祉士) ④ 松 永 秀 昭 (参与兼障害者福祉課長) ⑤ 大 橋 芳 幸 (介護保険課長)		
※ () 内は職名 等を記載してく ださい。			
評価点 (各委員平均点)	75.2 点 / 95 点	評価	A・B・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり 一時期ダイサービス利用者が減少していたが、地域で懇話会を開いて対応を協議し、地域住民を対象に介護予防に重点を置いた行事を開催し、潜在利用者の掘り起こしを図ることで利用者増につながった。また、アンケート調査でも高い利用満足度が見られており、概ね良好に施設が運営されている。 今後、更なる地域福祉の推進を図るために、利用者や地域住民からより詳細な意見要望を聞き取り、地域ニーズの把握に努めていく。 また、個々の対応や行事等において、常に「計画、実行、評価、改善」のサイクルを意識し、情報を整理、記録及び共有し、サービスの質の向上に努めていく。 山間地域であり、高齢化率が高い梅ヶ島地域の福祉拠点として、自治会、老人クラブ、地区社協、地域包括支援センター、他の社会福祉協議会等との連携を深め、高齢者が住みなれた地域で安心、安全に暮らせるように、指定管理者としての創意工夫を促していく。		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見			

総合評価結果総括表

施設の名称 [梅ヶ島高齢者生活福祉センター] 課名 [高齢者福祉課]
 指定管理者名 [社会福祉法人桂]

		A 評価委員	B 評価委員	C 評価委員	D 評価委員	E 評価委員	平均点
1 履行状況の確認 【配点 45 点】							
(ア) 事業の円滑な実施 (10 点)	8	6	6	7	8		7.0
(イ) 適正な人員配置 (10 点)	8	6	7	8	8		7.4
(ウ) 安心・安全を最優先した施設の維持管理 (15 点)	12	12	12	12	12		12.0
(エ) 庶務事務 (10 点)	8	9	7	7	8		7.8
小 計	36	33	32	34	36		34.2
2 指定管理者の創意工夫 【配点 20 点】							
(ア) 指定管理者による事業の提案と実施 (10 点)	8	7	6	8	8		7.4
(イ) 福祉サービスの実施 (10 点)	8	6	7	7	7		7.0
小 計	16	13	13	15	15		14.4
3 市民 (利用者) のサービスの向上 【配点 15 点】							
(ア) 利用者の満足度調査が実施されている。 (5 点)	4	3	4	4	4		3.8
(イ) 利用者満足の向上に努めている。 (5 点)	4	4	3	4	3		3.6
(ウ) 利用者等からの要望、苦情への対応がされている。 (5 点)	4	4	3	3	3		3.4
小 計	12	11	10	11	10		10.8
4 施設固有の評価項目 【配点 20 点】							
(ア) 介護保険サービス事業 (5 点)	4	4	4	4	4		4.0
(イ) 居住機能事業 (5 点)	4	3	4	4	4		3.8
(ウ) 地域交流事業 (5 点)	4	4	4	5	4		4.2
(エ) 事業の周知等、利用者増へ向けた取り組み (5 点)	4	4	3	4	4		3.8
小 計	16	15	15	17	16		15.8
合 計	80	72	70	77	77		75.2

※ 評価委員名は記載しない。

※ 平均点は小数点以下第 2 位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

1 履行状況の確認

基本的な運営全般については特に大きな問題点はないと思われるが、記録類の整備がやや不十分であると感じられる。しかしデイサービスの行事においては、計画になかった足つぼサーサーやフラダンス等の行事を取り込み利用者が楽しめる場を増やしていることなどは評価できる。

2 指定管理者の創意工夫

山間地の福祉の拠点として、地域住民との交流やボランティアの受入など、前向きな取り組みが確認できる。

3 市民（利用者）のサービスの向上

利用者アンケートの満足度が高く、利用者の様子やケアなどについても職員間で情報共有されており一定の評価ができる。しかし、利用者からの要望についてそれに応えていくための工夫が乏しいため、今後はより具体性を持ったサービス向上のための検討をお願いしたい。

4 施設固有の評価項目

地域特性を生かし交流事業（もみじ祭り）が定着し、大勢の地域住民を取り込んでの展開となっているなど梅ヶ島地区の地域づくりの一端を担っていることは素晴らしいと思われる。今後は更に、防災面などにおける地域連携についても取り組みを開始してほしいと思う。

5 まとめ

山間地域における高齢者生活福祉センターとしての設置目的を十分理解し、事業目的を実現するための取組は概ね良好であると思われる。

梅ヶ島というへき地集落において、人と人とのつながりを大切にし、利用者へのケアや給食メニューの工夫など、さりげない部分にも気を配ることで、利用者に「デイサービスに行くことが楽しみ」と思わせるような配慮がなされており、アンケートでも満足度が非常に高い。

しかし、一部、文書事務において明確な記載が不十分等、事務改善の余地があることも事実である。今後は、それらの課題を克服していくとともに、高齢化率が高い梅ヶ島地区の福祉拠点として、診療所や交番、自治会、地区社協、地域包括支援センター等との連携を更に密にし、高齢者の在宅生活を各方面から支えていく核となつてほしいと思うが、その能力は十分備わっているものと思われる、その実現の期待も込め80点（B評価）とした。

【B評価委員】

1 履行状況の確認

行事予定表は事業計画の一部であると思う。センターとして求められている事業の基本方針と具体的計画をたて、それに基づく実績報告が欲しい。地域の福祉拠点として総合相談に応じることの周知に努めてほしい。職員教育・研修の一部報告があったが、計画に基づくものではないと思われる。エコへの取り組みや施設・設備法定点検は適切に実施している。自衛消防隊別表には、過去の職員名があるが、常に見直しをし、職員の防災意識向上に努めて欲しい。地域住民参加の防災訓練を実施したり、地域の防災訓練にセンターが参加して、センターや地域の防災課題を把握し、防災時に適切に対応できるよう準備をして欲しい。

2 指定管理者の創意工夫

地域交流事業や農協での作品展示、地域にコスモス種をまく等、地域との関係が確保されている。紅葉祭ボランティアは、事前説明、事後アンケートなど適切に行っている。町内会や老人会等からの聞き取りやアンケート実施などを行い、地域福祉ニーズの把握に努め、介護・介護予防事業内容の見直しや独自事業を開発を試みて欲しい。利用者尊重姿勢を、重要事項説明書では明示していない。明示するのみで良しとせず、職員の行動基準となるように日ごろの省みを大切にしたい。質向上取り組みの報告が、テキストの複写であるのは残念。現場では、取り組んでいると思われるが、組織として取り組みを推進し、説明できる体制であって欲しい。

3 市民（利用者）のサービスの向上

アンケートは、とてもシブシブな項目であり、利用者の満足度が高い。しかし、より業務改善につなげ易くする為に、サービス内容別に問うたり、「まあまあ満足」は、なにが不足かを探れたらいいと思います。職員会議、給食会議、カンファレンス、業務連絡ノートなどを通して、個別利用者の状態や要望情報を、職員同士が共有化して、ケアの統一を図り、ケア向上を目指していることがわかりました。

4 施設固有の評価項目

24年度に、生きがいデイの利用者が増えたことは、体験会など普及に努めた結果と思います。体験会参加費を無料とすることも可能と思われ、より体験者を増やして欲しいと思いました。体験者たちが、利用者やボランティアになったり、介護予防の実践者になったら、地域の福祉増進となる思います。居宅機能事業の利用の低調は、致しがたい理由があるかもしれませんが、機能の周知には務めて下さい。

5 まとめ

通所介護等事業・生活支援型通所事業を合わせて実施しているので、2次予防対象者、要支援から要介護まで、ニーズの異なる利用者のケアを、職員はそれぞれの利用者情報の共有化に努めて、よく対応していると思います。しかし24年度は、2次予防対象者の生きがいデイ利用者が増えてきていますので、それぞれのニーズに即して、サービス内容や利用時間の多様化を検討することも必要な時期に来ていると思います。梅ヶ島学区の高齢化率が、年々高まっているにもかかわらず（H22.3 38%、H24.3 43%）介護保険デイサービスの利用者がなかなか増えない理由は、色々あると思います。農作業をして、元気な高齢者が多いかもしれない。少し、足腰が弱りだしても、自宅での役割を果たすことに生きがいを感じているかも知れない。山村地域の高齢者が行きたいと思うサービスメニューが足りないのかもしれない。介護が重度化すると、地域を離れる人が多いのかもしれない。などなど。地域の特性を把握して、山村地域に応じたサービスの提供を目指してください。

また指定管理者は、地域福祉の推進という使命を強く意識し、地域包括支援センター、保健福祉センター、社会福祉協議会等他機関との連携も深め、山村地域の高齢者ができるだけ長く住み慣れた地域で暮らせるように、介護予防事業に力を入れて欲しいと思います。

【C評価委員】

1 履行状況の確認

全体的に適正に実施されているが、日常の相談の状況が示されていない、研修について支援の基本となる利用者理解等が行われていない、環境への配慮は行われていても光熱水費に結果が反映していない等の疑問点もある。

2 指定管理者の創意工夫

地域との関係については、ボランティア受け入れを行っている一方、住民団体との交流、地域ニーズの把握において不十分が見られる。また、福祉サービスの向上に向けて、意見把握を行う体制はできているが、利用者尊重の姿勢や質の向上に向けた取り組みは法人の理念の現場での理解や資料に示されたパンフレットを具体的にどう実践しているのか示されていない。

3 市民（利用者）のサービスの向上

文書としては苦情処理の体制等が示されているが、現場で具体的にどのような取り組みを行っているのか、あるいは適切な取り組みに向けた職員への周知がどのように行われているのか示されていない。

4 施設固有の評価項目

居住機能については指定管理者の努力で利用者確保ができるものではないので、この制度については行政側において再検討を行うべきものと考ええる。デイサービス事業については、地域の福祉ニーズの把握にさらに努め、地域事情に応じた展開ができる努力が求められる。

5 まとめ

利用者の満足度調査によれば、すべての利用者がサービスに満足しており適切に実施されていると考える。

一方、基本的に地域における唯一の事業であり、利用者の満足度でよしとすることなく、地域の福祉ニーズを把握し応える事業実施およびサービス向上に向けた事業所総体としての取り組みを追究していく必要があると考

える。その面では、地域の住民団体等との意見交換や交流が不十分であり、地域のニーズや地域特性に応じたサービス展開、利用者開拓に努力が必要である。また、サービス向上に向けては支援者としての資質向上の研修等を実施していく必要がある。

事業実施に関する各種マニュアルや規定等は文書で示されているが、現場の職員個々にどう周知されているのか、具体的にどのように実施されているのか明確ではない。
全体として、良好に実施されている面があるが、問題点も含んだ実施状況という評価になる。

【D評価委員】

1 履行状況の確認

相談受付記録について、正確に内容が伝わるためにも、SWHを意識した記載に努めていただきたい。また、業務仕様書に示された「人員数」を超えて配置していること及び環境に配慮する取組について、積極的に対応している姿勢は評価できる。

2 指定管理者の創意工夫

梅ヶ島という地域性もあると思うが、地域との連携がよく図られている。また、ボランティアの受入について、積極的に取り組んでいる姿勢は評価できる。

3 市民（利用者）のサービスの向上

「ご意見箱」の設置、利用者アンケート及び懇話会などを行い、ニーズや意見を把握する取組は行っているものの、「ご意見箱」に意見が寄せられないことをもって満足することなく、アンケート調査や日頃からの利用者との会話などからニーズ等を把握・検討し、もう少し利用者に寄り添った施設運営に心掛ける姿勢を望む。

4 施設固有の評価項目

「紅葉祭」を地域の一大イベントに成長させる過程において、利用者の生きがいの創出や地域との交流を図るなど、地域との関係づくりに寄与する取組を行っていることは評価できる。

5 まとめ

今回総合評価の結果として合計点が95点中77点で「評価B」となったが、これは、評価項目に記載の内容はおおむね実施されており、全体を通じて支障なく運営されているものの、これまでの指定管理期間を通じて学んできた課題や、アンケート調査、地域での懇話会などにより把握したニーズを活動に活かそうとする姿勢が少し不足していたためである。

当該地区は市街地から離れた山間地域であり、住家が点在するという地理的要件の中、市街他での施設運営と比較して難しい施設運営を強いられると思うが、地域住民の繋がりが強いという地域性や、地域における社会資源も他の地域と比較して遜色はなく地域福祉のボランティアは高い地域であるので、「紅葉祭」のような梅ヶ島ならではの利用者の目線に立った施設運営に取り組みれることを期待したい。

【B評価委員】

1 履行状況の確認

季節に応じたレクリエーションが毎週開催されることは評価できる。人員配置、施設の維持管理、庶務事務は良好に実施されている。内部研修（危機管理等）において、必要なものは毎年全員受講させても良いのではないか。

2 指定管理者の創意工夫

地域との交流、ボランティアの受け入れは積極的に行われており評価できるが、地域との意見交換は定期的を実施しても良いのではないか。サービスの質の向上に向けた具体策が不明瞭である。

3 市民（利用者）のサービスの向上

利用者の満足度は高いが、調査項目をもう少し細かくして分析する必要がある。

4 施設固有の評価項目

利用者の満足度から判断すれば、介護保険サービス事業、地域交流事業は良好に実施されている。事業の周知等は積極的に行われており評価できる。

5 まとめ

介護保険サービス事業は、季節に応じたイベントが毎週開催され、また、定期的に地域との交流えたイベントも開催し評価できる。ただし、イベントのない利用日のサービス内容、特に機能訓練等には検証の必要がある。

利用者の満足度は高いが、事業者として更に質の高いサービスを提供しようとする姿勢を示してほしい。

人員配置、施設の維持管理、庶務事務、事業者増への取り組みは良好に実施されている。

以上の評価から適切に運営がされていると判断できる。

評価委員会としての意見

一時期サービス利用者が減少していたが、地域で懇話会を開いて対応を協議し、地域住民を対象に介護予防に重点を置いた行事を開催し、潜在利用者の掘り起こしを図ることで利用者増につながったことは評価できる。

アンケート調査においては、ほとんどの利用者が満足又はやや満足と回答しており、非常に高い利用満足度が得られている。しかし、地域福祉の推進を図るためには、利用者や地域住民からより詳細な意見・要望を聞き取り、地域ニーズの把握に努める必要がある。

また、サービスの質を向上させるため、施設内外の研修に力を入れるとともに、担当者会議等で「計画、実行、評価、改善」のサイクルを意識し、情報の整理、記録及び共有に努める必要がある。

山間地域であり、高齢化率が高い梅ヶ島地域の福祉拠点として、自治会、老人クラブ、地区社協、地域包括支援センター、他の社会福祉協議会等との連携を深め、高齢者が住みなれた地域で安心、安全に暮らせるように、尽力していただきたい。

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市生涯学習センター11 館、南部勤労者福祉センター及び小鹿老人福祉センター		
課 名	生涯学習推進課・商業労政課・高齢者福祉課		
指定管理者名	公益財団法人 静岡市文化振興財団		
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日 ～ 平成 26 年 3 月 31 日		
評価委員会 開催年月日	平成 25 年 6 月 14 日 (金)		
評価委員	①安本 睦 (委員長：文化スポーツ部長) ②猿田 真嗣 (市民委員：常葉大学教育学部教授) ③菅野 文彦 (市民委員：静岡大学教育学部教授) ④中村 正史 (内部委員：文化振興課長) ⑤望月 茂昭 (内部委員：生涯学習推進課長) ⑥久朗津尚代 (内部委員：高齢者福祉課長) ⑦笠井 貴人 (内部委員：商業労政課雇用労働政策担当課長)		
※ () 内は職名 等を記載してく ださい。			
評価点 (各委員平均点)	162.6 点 / 200 点	評価	A・ Ⓑ ・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり 生涯学習センターの運営においては、どの分野においても、お おむね事業計画に沿った良好な運営が行われている。 南部勤労者福祉センターの運営においては、勤労者等の文化教 養の向上、健康増進、余暇の充実を目的とした各種事業が実施さ れている。 小鹿老人福祉センターの運営においては、高齢者の生きがいづ くり・仲間づくりを主とした教養講座が実施されている。 講座等の事業においては、十分な講座数をこなしており、内容 の工夫も見られた。さらに職員の研修派遣なども行い、スキルア ップを図っている。しかし、今後の課題として、現代的課題・地 域課題等への取り組みを深めて欲しい。 なお、今回の評価にあたり、利用者満足度調査の結果によると、 施設ごとではらつきが見られるため、組織全体で苦情処理等の市 民対応力を向上させるなど、市民サービスに努め、利用率の向上 につなげるよう、より一層の努力をして欲しい。		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見			

総合評価結果総括表

施設の名称 [生涯学習センター11館、南部勤労者福祉センター及び小鹿老人福祉センター]
 課名 [生涯学習推進課・商業労政課・高齢者福祉課]
 指定管理者名 [公益財団法人 静岡市文化振興財団]

1 履行状況の確認		【配点150点】							平均点
		A 評価委員	B 評価委員	C 評価委員	D 評価委員	E 評価委員	F 評価委員	G 評価委員	
(ア) 職員が施設の設置目的及び管理運営に関する方針を理解している。(5点)		4	5	4	5	4	4	4	4.3
(イ) 生涯学習センターの事業については、静岡市生涯学習施設条例第3条に掲げる事業が適切に実施されている。									
①市民の自発的な学習機会の提供に努め、市民の学習活動を支援する事業が実施されている。(10点)		8	8	8	8	8	8	8	8.0
②生涯学習に関する活動を行うものに対し、指導・助言を適切に行っている。(10点)		8	8	8	6	8	8	6	7.4
③市民、大学、市民活動団体等との共催または協働講座等が実施されている。(10点)		10	8	8	8	8	10	8	8.6
④生涯学習に関する各種講座、講演会等の開催が事業計画通り実施されている。(10点)		6	10	8	10	8	8	8	8.3
⑤生涯学習に関する各種講座、講演会等は、市民ニーズにあつたものを適切に行っている。(10点)		10	6	6	10	8	8	8	8.0
⑥市民主体のまちづくりを推進する人材の育成に寄与する事業が実施されている。(10点)		8	6	8	8	6	8	8	7.4
⑦生涯学習に関する情報の収集及び提供に努め、生涯学習に関する相談に応じている。(10点)		10	8	8	8	6	8	6	7.7
⑧生涯学習センターの施設及び器具の利用に関して適正に行っている。(10点)		10	8	10	10	8	8	8	8.9
(ウ) 南部勤労者福祉センターの事業については、静岡市勤労者福祉センター条例第3条に掲げる事業が適切に実施されている。									
①計画に示された講座・教室等が実施されている。(5点)		5	5	5	5	4	4	4	4.6
②利用者に対して、講座・教室等の情報提供を適切に行っている。(5点)		5	4	4	3	4	5	4	4.1
③利用者ニーズに沿った事業を企画し、利用者増加に努めている。(5点)		5	4	4	3	3	5	4	4.0
④トレーニング機器等の維持管理、日常的な点検・清掃等が適切に行われている。(5点)		3	3	4	5	5	4	4	4.0
(エ) 小鹿老人福祉センターの事業については、老人福祉法20条の7に掲げる事業が適切に実施されている。									
①計画に示された教室事業・自主事業が実施されている。(5点)		5	5	5	5	4	5	4	4.7
②老人に関する各種相談業務を行い、速やかに対応を行っている。(5点)		5	4	4	5	4	4	4	4.3
③福祉啓発や福祉教育に積極的に取り組んでいる。(5点)		4	4	4	5	3	4	3	3.9
④地域や関連施設と連携し、福祉の向上に努めている。(5点)		4	4	4	3	5	5	3	4.0
(オ) 施設及び設備の利用方法等の周知を行い、利用者が円滑に施設等を利用できるよう努めている。(5点)		5	5	4	5	5	4	4	4.6
(カ) 施設及び設備の利用許可等に関する事務処理が適切に実施されている。(5点)		3	4	5	5	4	4	4	4.1
(キ) 施設及び設備の保守・維持管理に関する業務が適切に実施されている。(5点)		5	4	5	5	4	4	3	4.3
(ク) 適正な能力を持った職員が適正な人数で配置されている。(5点)		4	3	4	3	4	5	4	3.9
(ケ) 適切な会計処理がなされ、予算通りに執行されている。(5点)		3	5	5	5	3	4	4	4.1
小計		130	121	125	130	116	127	113	123.14

2 指定管理者の創意工夫		【配点15点】									
小計	(ア) 指定管理者のもつ専門性・技術等を活かした様々な事業が企画・実施されている。(5点)	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4.4
	(イ) 指定管理者の創意工夫により経費節減がなされている。(5点)	4	4	5	3	2	4	4	4	3.7	
	(ウ) その他、指定管理者の創意工夫により行政サービスの付加価値の向上に寄与した実績が認められる。(5点)	5	5	4	3	3	4	3	3	3.9	
	小計	14	13	13	11	9	13	11	11	12.00	
	合計	169	161	167	170	152	168	151	162.6		

3 市民(利用者)のサービスの向上		【配点15点】									
小計	(ア) 利用者の満足度調査において高い評価を受けている。(5点)	3	3	3	3	4	4	4	4	2.9	
	(イ) 職員の対応力向上に努めるとともに、利用者の苦情には速やかに対応している。(5点)	3	4	5	3	4	4	4	4	3.3	
	(ウ) 指定管理期間中の貸借利用率が好調に推移している。(5点)	3	3	4	5	4	3	4	4	3.1	
	小計	9	10	12	11	12	11	12	11.00		
	合計	169	161	167	170	152	168	151	162.6		

4 施設固有の評価項目		【配点20点】									
小計	(ア) 生涯学習推進大綱の基本理念、基本目標に沿った事業運営が実施されている。(5点)	4	3	4	5	3	4	4	4	3.9	
	(イ) 市直営又は他の指定管理者が管理する施設との複合施設については、関係各所と調整を行い円滑な施設運営と施設の適正な維持管理に努めている。(5点)	3	4	5	5	4	4	3	4.0		
	(ウ) 健康文化交流館においては、3施設の複合である特性を活かした運営に努めている。(5点)	4	5	4	5	3	5	4	4.3		
	(エ) 静岡市防災計画に従い、防災・防火等対応できる体制を整えている。(5点)	5	5	4	3	5	4	4	4.3		
	小計	16	17	17	18	15	17	15	16.43		
合計	169	161	167	170	152	168	151	162.6			

※ 評価委員名は記載しない。

※ 平均点は小数点以下第2位を四捨五入する。

各委員の所見のまとめ
 (※各委員の所見をそのまま記載してください。)

<p>【A評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤労者福祉センター及び老人福祉センターでは、教室・相談などが計画通り開催されている。 2 指定管理者の創設工夫 ・職員の配置の工夫により、市民の相談体制を図っている。 ・申込方法の多様性が、利便性につながっている。 4 施設固有の評価項目 ・防災面では、自販業者との協働など市民への緊急時に備えている。 ・複合館の利点を活かした展開が見受けられる。 <p>総合所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体として、重的には伸び切った状況のようであるが、質的な工夫の余地がまだあるのではないかと。その努力を期待したい。 	<p>【B評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おおむね事業計画に沿って、良好な運営が行われている。市民ニーズを生かすための自己評価の仕組みも構築し、継続的な事業改善に努めていただきたい。 2 指定管理者の創設工夫 ・指定管理者の専門性、ネットワークが生かされている。 3 市民（利用者）のサービスの向上 ・より市民の声を生かした施設運営を心掛けて、市民満足度の向上を図っていただきたい。 4 施設固有の評価項目 ・まちづくり、防災等の拠点機能を高めたい。 <p>総合所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の施設管理の実績を生かした運営がなされており、成果を上げることができている。まちづくり、人材養成、他施設、団体との協働についてやや課題が感じられるが、今後実績を積み上げていくことできる潜在力を十分に向うことができる。 	<p>【C評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審議された経験などに立脚し、総じて信頼できる履行がなされてきたと判断できる。 2 指定管理者の創設工夫 ・節約や土日・夜間の活用に加え、自販業者と結んでの備蓄や停電対策など、独自の工夫を力強く思う。 3 市民（利用者）のサービスの向上 ・概ね良好と見受けられるが、アンケートについては館別の吟味や非利用者の声も聞く工夫など、さらなる改善の余地も感じられる。 4 施設固有の評価項目 ・複合施設など、施設の特徴を活かした運営の取り組みや成果が見えられた。 <p>総合所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・培ってきた経験、ノウハウや職員の専門性を活かし、施設の使命に添って重要な役割が果たされていたと判断できる。「駅」をうたっている以上、民間カルチャーセンターとの違いについては、より明快な答えが欲しい。市民、利用者が望んでいること（「プラットフォーム」と地域課題などの必要性（ニーズ）との区別と折り合わせるなど、困難な課題に取り組んでいただきたい。 	<p>【D評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「由比笈ビワのパン」は非常に目新しく、興味深い事業である。これからもこうした事業を多く取り入れて欲しい。 ・リピーター以外の新規利用者の掘り起こしがやや不足しているように思える。 ・高齢者に対するきめ細かな対応、気配りは十分か？笑顔や声掛けなどの気持ちが反映される。 2 指定管理者の創設工夫 ・専門性は十分生かされていると言えるか？もう少し効果的にできるのでは？ ・行政サービスの付加価値の向上に寄与した実績は少ないと思われる。 3 市民（利用者）のサービスの向上 ・総合的に市民満足度は高いと思われるが、更に高い満足度が得られるよう、さまざまな面で努力を期待したい。この手の施設では、85%くらいあってもよいのではないかと。 4 施設固有の評価項目 ・地域の皆様の防災意識の向上に大きな影響力のある施設なので、職員の意識の向上をはじめ、市民の意識の高揚を図るための方策を強めて欲しい。 <p>総合所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の利用が多いことから、市民全体へのきめ細かいサービス、心配りがやや欠けているように思う。それがアンケート結果となっていてはならないか。 ・何もない市民との対話は重要で、ペーパーによるものだけでなく、相手の心の内や様々な情報を引き出す場になるため、会話や受付時に相手の情報を引き出す術を、職員が身につけることが必要になると思われる。
--	--	---	---

【E評価委員】

1 履行状況の確認

・創業者工夫により無償の講師を活用した程度であれば、予算の消化率が低い。すでに4年も事業を実施しているので、事業を増やす、講師のレベルを上げるといった工夫をしてもよいのではなか。

総合所見

勤労者福祉センターの持つ資源が、他の併設2館で有効な相互活用がされていないと感じる。他の館では実施しにくい講座への取り組みをし、環境をもっと活かして欲しい。

人材育成の結果が報告書の中になく、その後どうなったか、どう活用しているかが不明であった。人づくり、絆づくりをもっと前面に出して欲しい。

事業：講座後のアンケートを取り、その反省や振り返りを元にした次事業展開がよく見えない。

【F評価委員】

1 履行状況の確認

・生涯学習センターについては各年度とも利用率が50%前後だが、事業実施においては達成率が100%超の事業が多く、高い水準が確認でき評価できる。

2 指定管理者の創業者工夫

・施設管理業務において、複数年契約・一括発注の実施や、財団職員を講師に採用するなど、経費削減に向けた工夫がみられる。

3 市民（利用者）のサービスの向上

・利用者の満足度は各館によってバラつきが見られるが、市民アンケートにおける苦情件数は少なく、市民サービスを念頭に置いた対応ができています。

4 施設固有の評価項目

・職員研修を通し、生涯学習推進大綱等の理解を図り、それに沿った運営を目指した取り組みが評価できる。

総合所見

・どの分野においても、現指定管理者のノウハウが有効に機能し、安定感のある運営が図られている。利用者の声アンケートも継続的に実施され、ニーズにかかわる運営の努力が見られる。

【G評価委員】

・まちづくりの主体である人材育成に取り組んでいる姿をアピールして欲しい。また、財団が有する専門性を更に発揮して欲しい。

2 指定管理者の創業者工夫

・財団の創業者工夫により、サービスの質の向上に取り組んで欲しい。

3 市民（利用者）のサービスの向上

・市民対応について、不断の努力で取り組んで欲しい。

4 施設固有の評価項目

・各施設固有の防災体制の更なる充実を求めたい。

総合所見

概ね良好に業務が実施されているものと評価する。財団が有している専門性を更に発揮し、まちづくりの中核を担う人材の育成や、サービスの質の向上に一層取り組んで欲しい。

評価委員会としての意見

履行状況については、事業計画に沿った良好な運営が行われているが、センター以外の新規利用者に対する事業及び市民主体のまちづくりを推進する人材の育成に寄与する事業数やや少ないと思われるので、事業数・内容等を含めた事業の改善に努めていただきたい。

指定管理者の創業者工夫では、自願機業者に災害時のための飲料水を無償で提供させ、各施設に備蓄保管している体制づくりは評価ができる。

市民（利用者）のサービス向上では、施設の利用者のみならず、施設を利用していかない市民の声などを聞く工夫をして、更なる市民サービスの向上を図っていただきたい。

施設固有の評価項目では、職員研修において、生涯学習推進大綱等の理解を図り、それに沿った運営を目指した取り組みができています。全体として、指定管理者の培ってきた経験やノウハウや職員の専門性を活かした運営がなされており、成果を上げることができています。ただし、まちづくり・人材養成・各団体等との協働事業については、やや課題を感じたため、これからも「人づくり」「絆づくり」を意識した事業展開を行って欲しい。

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市清水産業・情報プラザ		
課名	産業政策課		
指定管理者名	静岡商工会議所		
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日 ～ 平成 26 年 3 月 31 日		
評価委員会 開催年月日	平成 25 年 7 月 2 日 (火)		
評価委員	① 齋藤 誠 (商工部長) ② 森 昭彦 (参与兼産業政策課長) ③ 松浦 高之 (商業労政課長) ④ 三輪 純市 (地域産業課長) ⑤ 鈴木 俊之 (参与兼観光・デジタル・IT-ジョイ課長) ⑥ 桜井 俊秀 (NP0 法人静岡情報産業協会理事/市民委員) ⑦ 笠井 貢 (静岡清水地域経済研究センター代表取締役 社長/市民委員)		
評価点 (各委員平均点)	80.4 点/100 点	評価	A・B・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり 静岡市清水産業・情報プラザは、創業者の育成等による地域産業の振興と地域情報化の推進を図るための拠点施設である。事業としては、創業者支援事業、産学官交流事業や中小企業・市民情報化事業等を実施している。 「良好な施設の運営状況であった」との評価がされたことは、適切な指定管理者が選定されているものと考えているが、利用者サービスの向上等については一層の改善を期待する意見も多かったことから、指定管理者に対して課題を示すとともに、当該課題も課題解決を図るよう努めていく。 今後、本評価結果及び所見でいただいた意見については、次期指定管理業務の仕様及び指定管理者の選定において反映させたいと考えている。		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見			

総合評価結果総括表

施設の名称 [静岡市清水産業・情報プラザ] 課名 [産業政策課]
 指定管理者名 [静岡商工会議所]

		A 評価委員	B 評価委員	C 評価委員	D 評価委員	E 評価委員	F 評価委員	G 評価委員	平均点
1 業務履行状況の確認									
【配点 50 点】									
(1) 当初の事業計画書等に示された事業が予定どおり円滑に実施されたか。(35 点)	28	30	28	26	24	30	30	30	28.0
① 創業者支援事業業務 (5 点)	4	4	4	3	3	5	4	4	3.9
② オンラインワークショップ企業育成支援事業業務 (5 点)	3	2	4	4	3	4	4	4	3.4
③ 産学官交流事業業務 (5 点)	4	5	4	3	3	4	4	4	3.9
④ 中小企業・市民情報化支援事業業務 (4 点)	3	4	3	3	3	3	3	3	3.1
⑤ 入居者交流事業業務 (4 点)	4	4	4	4	3	4	4	4	3.9
⑥ 広報・宣伝事業業務 (4 点)	4	4	3	3	3	3	4	4	3.4
⑦ 運営委員会運営業務 (4 点)	2	3	2	3	3	3	3	3	2.7
⑧ 創業者育成室入居審査会運営業務 (4 点)	4	4	4	3	3	4	4	4	3.7
(2) 施設利用に関する業務が適切に実施されたか。(5 点)	5	5	5	5	5	5	5	4	4.9
(3) 適正な能力を持った職員が適正な人数配置されたか。(5 点)	4	5	4	4	3	5	4	4	4.1
(4) 施設の保守・管理・点検・清掃等が適切に実施されたか。(5 点)	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0
小 計	42	45	42	40	37	45	43	42.0	
2 指定管理者の創意工夫									
【配点 15 点】									
(1) 指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かした事業が実施されたか。(15 点)	13	14	14	13	13	13	14	14	13.4
小 計	13	14	14	13	13	13	14	14	13.4
3 市民 (利用者) のサービスの向上									
【配点 15 点】									
(1) 施設の利用状況、稼働状況について把握し、改善に向けた取組みがなされているか。(10 点)	7	6	7	9	7	8	7	7	7.3
(2) 利用者の満足度調査を実施し、結果を反映させた運営を行っているか。(5 点)	3	4	4	4	3	4	4	4	3.7
小 計	10	10	11	13	10	12	11	11.0	

4 施設固有の評価項目

【配点 20 点】

(1) 産業振興プランを踏まえた事業が実施されているか。(5点)	4	4	3	4	3	4	4	3.7
(2) 新産業創造プロジェクトに掲げる数値目標を達成しているか。(10点)	6	5	7	6	6	9	5	6.3
(3) 清水地域における産学官連携推進団体との連携事業が適切に実施されているか。(5点)	5	4	3	4	3	5	4	4.0
小 計	15	13	13	14	12	18	13	14.0
合 計	80	82	80	80	72	88	81	80.4

※ 評価委員名は記載しない。

※ 平均点は小数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

- できれば、一定期間専任で職員を配置するなど、中小企業育成・支援にノウハウのある商工会議所の能力をより一層發揮していただくことを願いたい。
- 施設利用率向上に対する一層の取組みをお願いしたい。

【B評価委員】

- 利用者サービスの向上について、改善に向けた取組みは行われているが、稼働率は依然低い状況にあるので、より一層の改善に努めてもらい利用者が増加することを期待したい。

【C評価委員】

- 全般的には良好
- 運営委員会が自浄組織たるべき。6～8月にも実施し、翌年度事業へと意見をもらうこととされたい。
- 入居者へのアンケートを行い、プラザの機能についてニーズ調査をするべき。

【D評価委員】

- 大変良好に運営されています。
- 広報活動はどこも限界がありますので、新事業の中で、画期的なものが現れるとよいですね。
- 運営委員会の活用法を検討してください。

【E評価委員】

- ・活動のピークが22～3年頃で、その後は定例的な活動に終始している感がある。
- ・採点基準にアウトカムを求めない現状では、官直営から指定管理に移行した意味がないように思える。←この案件に限らず、すべての指定管理に対する評価に言えること。
- ・1 (1) ⑤は、4 (1) の取組みにも記載されており、二重評価。
- ・4 (3) についても、2と重複評価。

【F評価委員】

- ・回数基準クリアしても中味をどう評価するか、客観的に分かる資料も欲しい。
- ・インターネット利用者が過減しているが対策を (PR及び内容等) 改善策→効果見られていない。情報化にのる施策
- ・H23、H24の新商品開発数が急減している。達成率クリアしているが検討必要

【G評価委員】

- ・仕様書の記載内容については概ねクリアしているが、来館者や入居者等当プラザ事業に期待するものに対する個別評価データが乏しく客観評価しにくい。
- ・特に体験コーナーの見直しが急務と思われる。

評価委員会としての意見

- ・各事業は概ね計画どおり実施され、全般的に適正な運営がなされている。
- ・利用者サービスの向上について、改善に向けた取組みは行われているが、稼働率は依然低い状況にあるので、より一層の改善を期待する。
- ・施設固有の評価項目である「産業振興プランを踏まえた事業の実施」や「新産業プロジェクトに掲げる数値目標の達成」について、一層の努力を期待する。

総合評価結果報告書

施設の名称	口坂本温泉浴場		
課名	中山間地振興課		
指定管理者名	大新東株式会社 静岡営業所		
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日 ～ 平成 26 年 3 月 31 日		
評価委員会 開催年月日	平成 25 年 6 月 18 日 (火)		
評価委員	① 築地 伸幸 (農林水産部長) ② 小林 満明 (参与兼農業政策課長) ③ 杉山 貴勇 (参与兼中山間地振興課長) ④ 久保田 良夫 (賤機都市山村交流センター館長) ⑤ 進士 悦央 (有限会社アミック代表取締役)		
※ () 内は職名 等を記載して ください。			
評価点 (各委員平均点)	75.8 点 / 100 点	評価	B
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>各委員の平均点は 75.8 点であり、施設の運営状況は良好の B と評価される。類まれな泉質の存在により高いリピーター率となっているが、それを支えているのは、指定管理者が「古くても清潔感のある快適な温泉浴場」を目指して努力している姿勢であり、この点は評価できる。</p> <p>今まで、地域振興の核施設として、その役割は決して十分ではなかったが、平成 24 年度の事業評価により廃止と判断されたことにより、地域住民や指定管理者が危機感を持ち、両者が連携して山の音楽会や朝市等の事業を拡充して実施している。これらについて、今後さらなる積極的な取り組みを展開するよう指導していきたい。</p> <p>また、入浴料を値上げして、より質の高いサービスを望む声もあることから、他の温泉浴場とのバランスを取りながら検討していきたい。</p>		

総合評価結果総括表

施設の名称 [口坂本温泉浴場] 課名 [中山間地振興課]
 指定管理者名 [大新東株式会社 静岡営業所]

	A 評価委員	B 評価委員	C 評価委員	D 評価委員	E 評価委員	平均点
1 履行状況の確認 【配点 50 点】						
(ア) 計画書等に表示された事業が予定通り、円滑に実施された	15	18	13	15	15	15.2
(イ) 適正な能力を持った職員が適正な人数配置された	11	12	13	11	11	11.6
(ウ) 管理業務を適切かつ円滑に行うことができる利益は確保されているか	12	12	13	13	11	12.2
小 計	38	42	39	39	37	39.0
2 指定管理者の創意工夫 【配点 15 点】						
(ア) 指定管理者の技術・経験を活かした事業が実施された	6	8	7	8	8	7.4
(イ) 経理に関する工夫がなされているか	3	3	3	4	4	3.4
小 計	9	11	10	12	12	10.8
3 市民（利用者）のサービスの向上 【配点 15 点】						
(ア) 利用者アンケートに置いて高い評価を受けた	4	4	4	5	5	4.4
(イ) 利用者の苦情等に速やかに対応した	4	4	3	4	4	3.8
(ウ) 施設の利用状況・稼働状況	3	3	4	3	3	3.2
小 計	11	11	11	12	12	11.4
4 施設固有の評価項目 【配点 20 点】						
(ア) 交流人口の増加が図れた	9	12	11	12	8	10.4
(イ) 地域拠点としての役割	4	4	5	4	4	4.2
小 計	13	16	16	16	12	14.6
合 計	71	80	76	79	73	75.8

※ 評価委員名は記載しない。

※ 平均点は小数点以下第 2 位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

- ・温泉営業については、計画通りの執行が認められる。
- ・施設の維持管理や接客サービスも特に課題はない。
- ・事業収支は平成24年度は黒字幅が大きく増えた。旅客運送事業者のノウハウをもっと事業運営に活用してほしい。
- ・経理は特に課題はない。
- ・利用者アンケートの結果はおおむね良好である。
- ・稼働状況は、ここ数年の低迷から平成24年度はようやく上向きに転じたが、まだ21年度レベルに戻っていない。地域振興施設の役割が十分でなかったが、平成24年度は新たな取り組みも始められたのは良かった。
- ・リピーターが圧倒的に多い理由には、類まれな泉質の存在があげられる。
- ・新東名の開通で新規の利用客も少しずつ増えていると思われるので、この機を逃さず、広範なPRを実施し、顧客サービスに努め、さらなる地域振興施設としての取り組みにより、新規の利用者を増やして、地域に無くってはならない温泉施設となるよう努めていただきたい。

【B評価委員】

- ・山の音楽会、朝市等地元と連携して、事業を拡充して実施している。
- ・安定した利益を確保している。「声掛け」等、高齢の利用者への配慮が実施されている。
- ・リピーターの割合が非常に高く、従業員の対応も好評価を受けている。
- ・安定した利用者数を確保している。
- ・地域との交流を積極的にすすめている。高齢者を意識した安全への配慮や、清潔感の確保により、多くのリピーターを確保して、安定した経営をしている。
- ・また、音楽会、朝市の開催等地域とのコミュニケーションも積極的に取り入れている。

【C評価委員】

- ・指定管理者が適正に危機管理をもって、維持管理を行っている。
- ・指定管理者の特質性を生かした事業展開を期待したい。
- ・音楽の間こえる温泉施設としてコンサートの充実、飲食提供による経済力アップを図る。
- ・H24年度の事業評価により廃止と判断され、地域住民や指定管理者が危機感もち誘客を頑張ったことが、利用者数の増につながっており、今後も地域の核施設とした地域全体での誘客策がカギである。

【D評価委員】

- ・「常にサービスの向上に努める」ために管理運営、声かけを行い利用者の満足感につなげている。
- ・人員配置は状況により増員を行い館内巡回をして未然に事故防止をしている。
- ・経理は工夫して適切に執行されている。
- ・外注を極力減らすため、職員の技術経験を生かした定期メンテナンス、日々の巡回監視による早期対応により経理面でも工夫がみられた。
- ・アンケートからも職員の対応は素晴らしく、利用者の希望に沿うように努力している。

ただトイレの設備と清潔感に対する指摘は気をつけたい。施設の利用状況もまずまずと思われる。

・地域との協働による口坂本温泉全体の集客、地元の音楽家のコンサートの開催、地元の温泉の位置づけ等協力関係の改善が良好となっている。

・24年度の利用客は対前年比約6%の増加となり、4年ぶりの増加となったが、第2期当初からは20%の減少となっている。新東名開通、県道三ツ峰落合線不通による影響で県道27号線は確実に交通量が増加しているので、通行客を呼び込む施策を取り、利用客の尚一層の増加を期待したい。アンケートからも泉質は超一級で山奥の温泉として自然と環境は抜群であるこの温泉には20%の初めての利用者が訪れている。現在近辺のリピーターの利用が多い地元に着着した温泉のようであるが、新規の客を誘客することで市外、県外からの利用者増加を図りたい。職員の評判も良く常に利用者の利便を図り、古いながらも気持ちよく使えるように努力している姿勢は素晴らしいことです。

【E評価委員】

・立地的に自然条件に左右される部分は仕方無いが、利用者が右肩下がりになって減っている。新東名の開通などを機に利用者増を目指してもらいたい。

・安全性の向上や清掃の充実など、利用者にとって安心して気持ちよく利用できる施設としての努力が伺える。

・利用者の評価が高く、スタッフの努力の賜物であると思われる。オクシズの他の温泉施設に負けないよう、よりいつそうの努力に期待したい。

・葵区の利用者が半数を占めており、地域の振興施設として認知されている。

・今後は他地区からの利用者増に向けて展開していただきたい。多くの利用者の満足度は高水準だが、中にはもう少し料金が上がっても良いから、質の高いサービスを望んでいる方も見受けられる。指定管理者自分で決められる話ではないと思うが、市に対して要望を上げるなどの行動として示してもらいたい。指定管理者独自のホームページが検索しても上手くヒットしなかった。近隣に観光施設がないことから、当温泉自体に魅力がないと利用者の増加は難しくなってくるのではないか。秘境・秘湯のようなここに来る価値をいかに見いだせるか、またそれを多くの人に伝えられるかが、今後の課題と考えられる。

評価委員会としての意見

溪流と山々に囲まれた落ち着いた秘境・秘湯のような温泉であり、リピーターが圧倒的に多い理由には、類まれな泉質の存在があげられる。平成24年度の事業評価で廃止と判断され、そのことよって地域住民や指定管理者が危機感を持った。指定管理者は、山の音楽会や朝市等を地元と連携した事業として拡充して実施しており、これらは新たな地域振興への取り組みとして評価できる。新東名の開通、県道三ツ峰落合線の不通の影響により、口坂本温泉浴場周辺は確実に交通量が増加しているので、この機を逃さず、積極的なPRを展開し、通行客を呼び込むより一層の施策を取ることが望まれる。また、「古くても清潔感のある快適な温泉浴場」を目指して努力している姿勢は大変評価できる。

今後については、新規の利用者を増やし、地域の核施設となることで、地域にとって無くしてはならない温泉浴場となることを期待したい。

総合評価結果報告書

施設の名称	南アルプス井川オートキャンプ場		
課名	中山間地振興課		
指定管理者名	静岡市井川振興会		
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日 ～ 平成 26 年 3 月 31 日		
評価委員会 開催年月日	平成 25 年 6 月 18 日 (火)		
評価委員	※ () 内は職名等を記載してください。 ① 築地 伸幸 (豊林水産部長) ② 小林 満明 (参与兼農業政策課長) ③ 杉山 貴勇 (参与兼中山間地振興課長) ④ 久保田 良夫 (賤機都市山村交流センター館長) ⑤ 進士 悦央 (有限会社アジック代表取締役)		
評価点 (各委員平均点)	70.4 点 / 100 点	評価	A B C D E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	各委員の平均点は 70.4 点であり、施設の運営状況は普通の C と評価される。市街地から遠いなど、アクセスに不利はあるものの、より積極的な PR など、井川地域一体となった集客への取り組みが期待される。 過去の入り込み状況からも、当該施設のポテンシャルは大きく、伸びる余地は相当大きいと思われるため、指定管理者に対しては、地域との連携を徹底的に意識した事業展開をするよう指導していきたい。		

総合評価結果総括表

施設の名称 [南アプルズ井川オートキャンプ場] 課名 [中山間地振興課]
 指定管理者名 [静岡市井川振興会]

		A 評価委員	B 評価委員	C 評価委員	D 評価委員	E 評価委員	平均点
1 履行状況の確認 【配点 50 点】							
(ア) 計画書等に示された事業が予定通り、円滑に実施された	15	18	14	13	13		14.2
(イ) 適正な能力を持った職員が適正な人数配置された	12	12	10	12	11		11.4
(ウ) 管理業務を適切かつ円滑に行うことができる利益は確保されているか	8	8	11	9	8		8.8
小 計	35	38	35	34	32		34.8
2 指定管理者の創意工夫 【配点 15 点】							
(ア) 指定管理者の技術・経験を活かした事業が実施された	6	8	7	7	8		7.2
(イ) 経理に関する工夫がなされているか	3	3	3	3	3		3.0
小 計	9	11	10	10	11		10.2
3 市民 (利用者) のサービスの向上 【配点 15 点】							
(ア) 利用者アンケートに置いて高い評価を受けた	4	4	4	5	5		4.4
(イ) 利用者の苦情等に速やかに対応した	4	4	4	5	5		4.4
(ウ) 施設の利用状況・稼働状況	3	3	3	3	3		3.0
小 計	11	11	11	13	13		11.8
4 施設固有の評価項目 【配点 20 点】							
(ア) 交流人口の増加が図れた	9	12	11	9	10		10.2
(イ) 地域拠点としての役割	3	4	3	3	4		3.4
小 計	12	16	14	12	14		13.6
合 計	67	76	70	69	70		70.4

※ 評価委員名は記載しない。

※ 平均点は小数点以下第 2 位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

- ・気象など外的要因や経年劣化による施設修繕を適切に実施している。
- ・職員の対応も利用者アンケート調査によれば良好である。
- ・台風など外的要因はあったが、収支のマイナス決算は評価を下げた。
- ・地元を周知した組織（井川振興会）の利点を生かし切れていない。
- ・長年続いてきた施設利用者の減少が底をつき、ようやく増加に転じたことは喜ばしい。
- ・ただ、まだまだ利用状況は芳しくなく、地域振興施設としての効果的な活用を求めたい。
- ・市街地から遠いというアクセスの不利はあるものの、オートキャンプ場愛好者の多くは自然の中での非日常体験を好むと思われる、ロケーションの良さなどプラス要因も多くある。
- ・台風被害による道路の通行止めなど外的要因の影響は残念だが、新東名の開通で利用者数に上向きの傾向が見られ、利用者アンケートの評価もおおむね良好なことから、地域に根差した指定管理者として、創意工夫を凝らして利用者の増加を図っていただきたい。

【B評価委員】

- ・前年と比較し、利用者は増加しているが、さらなる誘客の工夫が必要。
- ・自然を活かしたイベント等をさらに充実し、誘客PRしてはどうか。
- ・アンケートの結果は良好であるが、再来率はどの位あるか確認したい。
- ・キャンプファイヤー等地元との連携をさらに進められたい。
- ・豊かな自然を大いにPRして、利用者の増を図られたい。
- ・他のイベント等と連携し、宿泊客の勧誘を図られたい。

【C評価委員】

- ・道路状況は厳しいが、よく頑張っている。
- ・地域の施設であることもっとアピールされたい。お客さんの立場に立ったおもてなしが誘客力アップにつながる。
- ・自然環境は申し分ない。
- ・隣接する温泉浴場との一体的な施設利用がカギ。
- ・静岡市が26年登録に向けて推進しているユネスコエコパークや南アルプスが国立公園指定から50周年を迎えることから、どのように関係団体と連携を図り、経済効果を上げるかがカギである。

【D評価委員】

- ・利用者数は目標に遠く及ばなかったが、対前期比では20%の増加を見ており、テントサイトの区割り等利用者のニーズに合わせる工夫も見られた。また繁忙日の職員増加、事業費の圧縮等管理業務遂行に対する努力もみられる。
- ・職員の技術、経験知識をもとに環境を最大限利用したキャンプ、各種遊び等を紹介実施している。経理に関しては債務の減少に取り組んだ。
- ・利用者に対するサービスに関しては、施設の管理状況、対応、意欲等々いずれも良い印象を与えている。稼働状況については今一工夫努力要。
- ・施設のいろいろな努力で利用者の増加がみられたが、指定管理者が運営する当地の他の施設との連携をさらに強め、面としての利用者を増加することで地域振興が図れるものと

思われる。

・ 24年度の利用者は対前年度比20%の増加を見たが、目標2,100人に対してはかなりの乖離があった。しかし静岡からの主要道の通行止めという大きなハンデがある中、職員による施設の維持管理や、毎週のキャンプファイヤー等サービスはしっかりと実施され、努力が見られる。人員配置も効率的に行われており、アンケートからも職員の技術、経験を生かしたキャンプの楽しみ方、カヌー、釣りの楽しさ等を丁寧に紹介して利用者の満足につながった。環境の良さを十分に利用し、トイレほかそれぞれの施設が「きれい」という声が多くあるということは今後につながるのではないかと思われる。井川地区の各施設との連携を今以上に強め、全体で利用者呼び寄せる工夫をしていけば利用者増加は十分に見込める。

【E評価委員】

・ 台風被害や通行止めなどの要因があったにせよ、利用者が1,000人を割ってしまっており、利用者を増やす努力をしてもらいたい。

・ 不具合や修繕の必要箇所に対する処置など、迅速にまた計画的に行われていると思われる。

・ 利用者は概ね高評価を与えており、スタッフの方々の努力が感じられる。それだけに、さらに利用者が増えることを望む。市内の利用者は多いが、県内、県外の利用者もあり、市外からの交流を図れていると思われる。

・ ロケーションも良く、新東名の開通もあり、利用者増に期待出来る要素はたくさんあると思われる。利用者の満足度も高いことから、今後はいかに多くの方にとってもらうかに注力いただきたい。インターネットの活用や他の施設との連携など、積極的な広報活動を展開してもらいたい。

評価委員会としての意見

南アルプス井川オートキャンプ場は、井川ダム最上部の湖畔に位置する披群のロケーションと豊かな自然に恵まれたオートキャンプ場である。市街地から遠いというアクセスの不利に加え、台風被害による主要道路の通行止めといった大きなハンデイキャンツプもあるものの、職員による施設の維持管理や不具合に対する迅速対応などしっかりと実施している。アンケートからも、職員の技術、経験を活かしたキャンプの楽しみ方、カヌー、釣りの楽しさ等を丁寧に紹介しており、利用者からは概ね高い評価を得ている。

ただ、利用状況は芳しくなく、地元にて根差した組織としての利点も活かし切れていない。幸い新東名開通の効果からか、利用者数は増加の傾向にあり、今後、井川地区の各施設との連携や近隣のイベント等との連携を今以上に強め、また地域全体で利用者呼び寄せる工夫について、インターネット等も活用しながら積極的に広報活動をしていくことが必要である。

また、静岡市が平成26年の登録に向けて推進している「ユネスコエコパーク」や、南アルプス国立公園指定50周年などを見据え、今後より一層の創意工夫を展開していくことにより、利用者増はもちろん、収支状況の改善など、効率的な運営も期待したい。