

## 年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称	指定管理者名
南アルプス井川オートキャンプ場	一般社団法人静岡市井川振興会
<b>1 履行状況</b>	
<p>(1) 管理運営、施設維持業務</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って管理運営業務を実施したほか、施設の維持管理業務の一部について第三者委託により実施し、各業務とも概ね適切に履行されている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和2年度の条例にて定められている営業日の利用者数は、1,681人（大人1,141人、小人540人）となっており、4月25日から5月末までの期間を休場したにもかかわらず、前年度の1191人と比較し41.1%の増であった。これは、近年キャンプの人気の高まっていることや、新型コロナウイルスの影響で密を避けようとする方が増加したためだと考えられる。</p> <p>令和2年度は臨時的に6月、11月及び12月～3月の土日祝日の営業を行い、378人の利用があり、特に11月は240人と多くの利用があった。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>葵区地域総務課が実施している葵区魅力づくり事業のコースの一部として参加し、地域に貢献した。</p>	
<b>2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応等）</b>	
<p>利用者からの意見・要望等に対しては、可能な限り対応するよう心がけている。サイトの広さや設備の不具合など、ハード面における意見が一定数見受けられたが、その都度柔軟な対応をしている。</p> <p>[主な意見・要望と対応状況]</p> <p>① 意見等</p> <p>テントサイトの広さをもう少し広くして欲しい。</p> <p>対応・回答等</p> <p>隣のサイトが空いていれば、そちらに車を置いていただくように対応している。</p>	
<b>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</b>	
<p>施設利用者に対して温泉、キャンプサイト、従業員に関して行ったアンケート調査の清潔さの項目では、「大変良い」、「やや良い」との回答が、全体の97.3%であったことから、施設を清潔に保ち適切な施設運営がなされていると評価できる。また、従業員の態度については、他の項目よりも特に評価が高く、キャンプサイトの広さについての項目について「大変悪い」、「やや悪い」との回答が他の項目よりも多いが、キャンプサイトの使い方が変わってきているためと考えられる。</p>	

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

令和2年度の条例にて定められている営業日の収支状況は赤字であったが、臨時的に開場した期間を含めた年間の収支は黒字となった。従業員を年間雇用としたため、人件費が増大し、予算通りの執行とはならなかった。

#### 5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

令和2年度は新型コロナウイルスの対策を行いながらの営業であったが、市の要請・協議に基づく施設の休館、感染防止対策、利用者からの問合せ対応等が適切に行われ、利用者が安心して利用できる施設環境づくりを行った。

年々利用者数は増加傾向であったが、コロナ禍であった令和2年度も利用者数が大幅に増加し、キャンプ人気の高さがうかがえる。

また、通常開場していない期間のニーズを調査するため、市と協議し開場期間の変更を行い試験的な運営を自発的に行ったことや、若年層の顧客獲得のため、SNSを活用するなど、より良い施設を目指し、意欲的に運営に取り組んでいることも評価できる。

また、当指定管理者は地域住民で構成する一般社団法人であり、地域住民の雇用機会の創出をしている点からも評価できる。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。