

令和2年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	さいたま市新治ファミリーランド
(2)施設概要	<p>①所在地 群馬県利根郡みなかみ町相俣159番地1</p> <p>②施設の設置目的 豊かな自然環境の中で市民の健康の増進及び余暇活動の充実を図るための保養施設</p> <p>③施設の概要 開設／平成13年4月25日 構造等／コテージ、バンガロー、管理棟、炊事棟、温泉棟 木造一部RC造 面積／敷地面積 44,992.09㎡ 延床面積 1,038.65㎡ 客室／コテージ5棟、バンガロー5棟 付属施設／オートキャンプサイト9区画、キャンプサイト16区画、炊事棟、温泉棟</p>
(3)指定管理者	首都圏建物サービス協同組合
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 令和2年4月1日～令和6年3月31日</p> <p>②指定管理料 平成30年度 6,816千円、令和元年度 6,787千円、令和2年度 8,049千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用件数 <ul style="list-style-type: none"> コテージ棟 320件(前年度 426件) バンガロー棟 219件(前年度 290件) オートキャンプ 499件(前年度 544件) キャンプサイト 609件(前年度745件) 件数合計 1,647件(前年度 2,005件) ・利用人数 <ul style="list-style-type: none"> 大人 3,401人(前年度4,650人)、小人 1,082人(前年度1,734人) 未就学児 233人(前年度386人)、合計 4,716人(前年度6,770人) ・稼働率 27.7%(前年度23.6%) <p>◇業務実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への地元観光の紹介 ・用品及び備品の貸出と管理 ・施設内の装置及び備品の修理点検 ・施設内の巡回点検 ・閉鎖時の巡回点検及び点検管理 <p>②維持管理業務の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各施設の維持管理 ・施設内樹木の剪定、消毒及び除草 <p>③その他の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バーベキュー食材、関連商品の販売 ・レンタル品の貸出 ・アンケートイベント

(6)収支状況	①収入 ・利用料金収入 6,858千円(前年度9,113千円) ・指定管理料 8,049千円(前年度 6,787千円) ②支出 ・人件費 9,254千円(前年度9,010千円) ・事務費 735千円(前年度781千円) ・施設管理費 5,274千円(前年度 6,072千円)
(7)利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	備品の充実を要望する声に対して、速やかに導入した。
(8)その他	

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
各種イベントの開催	感染症拡大防止のため、教室開催・イベントの実施を見送った。
アンケートイベントの開催	9月～11月のイベント期間で、合計391枚のアンケートを回収することができ、多くの意見を聴取できた。
衛生管理の向上	温泉棟脱衣場のクリーナー設置、浴室の桶・椅子の新規入れ替えを行い、衛生管理に努めた。

3. 評価

(1)指定管理者による評価

<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、休館や利用制限のため前年度より利用件数・人数共に大幅な減少となりました。営業再開後、お客様が安心・安全に施設をご利用いただけるよう、施設内の感染症対策徹底及び事前の案内等、尽力いたしました。具体的には、コロナ禍における利用ルールの設定、消毒液設置、施設内清掃消毒等を行い、次年度以降も継続してまいります。感染症対策を徹底しつつ、GoToトラベル事業への参加、アンケートイベントの実施、パンフレットの更新を行い、減少した利用数の促進に力を入れました。</p> <p>また、風水害マニュアルの作成や避難経路等を行い、安全管理体制の見直しを図りました。次年度も引き続き実施し、緊急時に安全確保ができるよう努めてまいります。</p> <p>清掃についてのお客様アンケートについて、コテージ・オートサイト・キャンプサイトは9割以上、バンガロー・温泉棟は8割以上、トイレ・炊事棟は約7割の方から「よい」評価をいただきました。今後も更に良い評価をいただけるよう努めてまいります。また接客については8割以上のお客様から「よい」評価をいただき、丁寧・分かりやすい接客対応を心がけました。更なる接客サービス向上のための教育・研修を今後も実施してまいります。</p>

(2)さいたま市の評価(評価担当課:市民局市民生活部市民生活安全課)

総合評価(B)※A~D

- ・利用実績について、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセルや休館等の影響を受け、利用件数及び利用人数が減少したが、休館やキャンセル等に伴う利用者への対応や、利用にあたって十分な感染予防対策を行うなど、異例の事態においても適切な管理運営がなされたことは評価できる。
- ・夏の集中豪雨においても、利用者への事前の周知や当日の対応について体制が整えられており、緊急時の安全管理が適切になされていた。
- ・唯一実施したアンケートイベントについても、実施方法に工夫を凝らし、感染防止対策を施したうえで実施することができた。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

- ・引き続き、安心安全な施設の管理運営の実施に努めていただきたい。
- ・新型コロナウイルス感染症における対応は次年度以降も続くことが予想されるため、清掃や消毒、利用者への協力依頼等を含め、感染防止対策を徹底するとともに、利用者へのきめ細やかなサービスの提供を持続することにより、利用者からより高い評価を頂けるよう努めていただきたい。
- ・施設の適切な維持管理、保守等を行い、利用者が快適に利用できる環境づくりに努めていただきたい。