

令和7年度 指定管理者モニタリングチェックシート

評価期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日		
施設名	日向市日向サンパークオートキャンプ場	指定管理者名	株式会社日向サンパーク
所管課	ふるさとプロモーション課	指定期間	令和6年4月1日～令和9年3月31日

自己評価 (指定管理者が記載)	お客様に対する安心・安全で良質なサービスの提供を基本とし、利用者満足度の向上を目的に、施設内の景観及び環境整備を実施しました。 キャンプ場内の除草や樹木管理を適切に行うとともに、コテージやキャンプサイト、炊飯棟などの設備点検を実施しました。また、不具合箇所については迅速に修理対応を行い、良好な利用環境の維持に努めました。 衛生管理面においても、トイレやシャワーを清潔に保つとともに、ごみの分別ルールや回収体制を明確にし、利用者満足度の向上に努めました。 ドッグランにおいても、夏場の利用時間の延長や利用者のための日陰の確保、犬用遊具の設置など、利用者のニーズに対応しました。予約・顧客管理・接客においても、ネット予約を基本とし、混雑を避けるための区画管理や情報提供など、丁寧な接客サービスに努め、リピーター獲得につなげました。 情報発信においても、ホームページやSNS、ネット予約システム等を活用し、県内外の観光客の集客につながるよう取り組みました。 さらに、施設利用者及び未利用者を対象としたデジタルアンケート調査を実施し、その結果を分析・活用することで、各施設におけるサービスの一層の向上に反映させました。
--------------------	--

評価項目		評価内容	評価		確認資料等
			指定管理者	市	
① 利用状況・サービス向上	施設（サービス）の利用状況	利用者数が前年度実績や目標を上回っているか。施設の稼働率はどうか。	B	B	日報、月報、事業報告書
	施設の平等利用	利用者の平等な利用が確保されているか。	B	B	日報、月報、利用者アンケート
	苦情・要望等への対応	苦情、要望等を施設の管理運営に反映できているか。また、苦情数は減少しているか。	B	B	利用者アンケート
	利用者満足度	利用者アンケートは適切に実施されているか。その結果を施設の管理運営に反映できているか。	B	B	利用者アンケート
	サービス向上への取り組み	サービス向上に向けた具体的な取り組みがあるか。（自主事業の周知、接客態度、予約方法の工夫等）	B	B	日報、月報、事業報告書
	自主事業の実施状況	施設の設置目的に沿った自主事業を実施できたか。また、それによって施設利用者は増加したか。	B	B	日報、月報、事業報告書
	①の総括		B	B	
② 管理能力	人員配置の状況	事業計画書の通り人員が配置されているか。必要な資格や経験を有する人員が確保されているか。	B	B	人員配置計画、出勤簿、実地
	人材育成の状況	事業計画書の通り従業員の指導育成及び研修が行われているか。	B	B	研修マニュアル
	コンプライアンスについて	関係法令や市条例、市規則、その他市が定める規程及び仕様書に基づき適切に業務を遂行しているか。	B	B	業務ガイドライン等、実地
	従業員の労働環境	労働法令の遵守や労働条件への配慮がなされているか。	B	B	実地、出勤簿
	外部委託等の状況	業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていないか。	B	B	実地
	防犯、防災に対する態勢	避難経路の確保や事故防止策など、緊急事態への対策ができているか。	B	B	実地
	緊急事態に対する態勢	安全・衛生管理や危機管理に対するマニュアル等の整備や従業員を訓練する等、適切に行われているか。	B	B	危機管理マニュアル等、実地
	個人情報の保護	個人情報保護の規程を整備する等、研修や運用等の適切な対応がなされているか。	B	B	個人情報保護マニュアル等、実地
	情報公開の規程状況	情報公開の規程を整備する等、研修や運用等の適切な対応がなされているか。	B	B	情報公開マニュアル等、実地
	文書管理について	作成・受領した文書は適切に保管及び管理されているか。	B	B	実地、保存文書
	環境への配慮	環境に配慮した物品の購入、省エネの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか。	B	B	日報、月報、実地
	②の総括		B	B	

評価項目		評価内容	評価		確認資料等
			指定管理者	市	
③維持管理・経理状況	施設、設備等の管理状況	消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っているか。	B	B	日報、月報、点検報告書、実地
	清掃、警備業務の実施状況	仕様書等に基づき、清掃業務、警備業務を適切に行っているか。	B	B	日報、月報、実地
	備品等の管理状況	備品台帳に基づき、備品等を適切に管理・保管しているか。	B	B	備品台帳、実地
	指定管理業務の収支状況	収支状況が当初の目標を達成しているか。（利用料金、委託料等の実績）	B	B	日報、月報、事業報告書
	自主事業の収支状況	自主事業の収支状況が当初の目標を達成しているか。	B	B	日報、月報、事業報告書
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか。	B	B	日報、月報、事業報告書
	経費削減の取り組み	経費削減の取り組みが行われ、成果があらわれているか。	B	B	日報、月報、事業報告書
	指定管理料の精算（返還）	基本協定・年度協定に基づき、精算（返還）の要否を確認し、必要時は返還額算定・期限内返還・証憑整理まで適切に行われているか。	B	B	事業報告書、修繕実績書
	③の総括		B	B	
総合評価		①、②、③の総括による総合評価	B	B	

※総合評価の理由	利用状況・サービス向上、管理能力、維持管理・経理状況の各総括はいずれも「B」であり、施設の維持管理、利用者対応、法令遵守及び経理処理については、協定書及び仕様書に基づき、おおむね適正な管理運営が行われていると認められます。 オートキャンプ場の利用者数は前年度並みを維持しており、ドッグラン利用については増加が見られました。 また、デジタルアンケート調査により利用者の要望や課題を把握し、施設運営の改善につなげている点も評価できます。 一方で、広い場内の特性を活かしたイベント・自主事業の充実、場内環境整備のさらなる向上、効率的な人員配置の検討、指定管理施設に関するSNS発信の強化には改善の余地がありますが、全体としては協定水準におおむね沿った管理が行われているため、総合評価を「B」評価としました。
※特記事項 (成果・課題等)	施設の老朽化が進行しているため、基本協定書などに基づき、指定管理者が対応すべき日常的な修繕・予防保全と、市が対応すべき大規模修繕の所管を整理した上で、計画的に対応していく必要があります。 なお、令和8年度は、市において高压受電ケーブル等の補修を実施する予定です。

※総合評価の理由及び特記事項（成果・課題等）は市所管課が記載します。

評価区分	評価基準	A（優 良）＝協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた B（良 好）＝協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた C（課題含）＝協定等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった D（要改善）＝協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった
	総括	A（優 良）＝評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である B（良 好）＝評価基準が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である C（課題含）＝評価基準が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている
	総合評価	A（優 良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある B（良 好）＝総括が全てB以上である C（課題含）＝総括が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている