

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和6年度】

(評価日 令和7年6月25日)

## 1 施設の概要

|                           |                                                                                                                                           |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設名                       | 陸前高田オートキャンプ場（スノーピーク陸前高田キャンプフィールド）                                                                                                         |
| 所在地<br>電話・FAX<br>HP・電子メール | 〒029-2207<br>岩手県陸前高田市小友町瀬沢地内<br><a href="https://www.snowpeak.co.jp/locations/rikuzen/">https://www.snowpeak.co.jp/locations/rikuzen/</a> |
| 設置根拠                      | オートキャンプ場条例                                                                                                                                |
| 設置目的                      | （設置：平成11年3月23日）<br>観光資源を活用したレクリエーション活動を行う拠点を確保することにより、県民の保健及び休養に資するため                                                                     |
| 施設概要                      | 敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等<br>(1) 面積 22.3ha<br>(2) 主な施設等<br>オートサイト、ドッグランサイト、フリーサイト、ケビン、ドッグランケビン、グランピング施設、フリードッグラン                               |
| 施設所管課                     | 岩手県商工労働観光部観光・プロモーション室<br>（電話 019-629-5572 内線 (5572)、メールアドレス AE0006@pref.iwate.jp）                                                         |

## 2 指定管理者

|        |                          |
|--------|--------------------------|
| 指定管理者名 | 株式会社スノーピーク               |
| 指定期間   | 令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間） |
| 連絡先    | 0258-66-1958             |

## 3 指定管理者が行う業務等

|            |                                                                 |                                                                         |       |
|------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|
| 業務内容（主なもの） | 施設管理、予防保全、法定点検、電気工作物の維持管理、警備、事故の処理、自然災害の未然防止、清掃、植栽等管理、連絡調整      |                                                                         |       |
| 職員配置、管理体制  | 6名（常勤換算6名）<br>（令和7年3月31日現在）                                     | 組織図<br><br>株式会社スノーピーク<br><br>↓<br>陸前高田オートキャンプ場<br>（正職員3名、準社員1名、アルバイト2名） |       |
|            | （内訳）<br>正職員3名、準社員1名、<br>アルバイト2名                                 |                                                                         |       |
| 利用料金       | 利用料金は、オートキャンプ場条例に定める金額により、指定管理者が利用者から利用料金を徴収し、これを指定管理者の収入としている。 |                                                                         |       |
| 開館時間       | 9:00～18:00（冬季9:00～17:00）                                        | 休館日                                                                     | 毎週水曜日 |

## 4 施設の利用状況

(単位：人)

| (利用者数、稼働率等) | 前期間<br>平均 | 指定管理期間 |        |     |        | 備考            |
|-------------|-----------|--------|--------|-----|--------|---------------|
|             |           | 5年度    | 6年度    | 7年度 | 期間平均   |               |
| 第1四半期       | －         | 0      | 1,959  |     | 959    | 令和5年9月23日営業再開 |
| 第2四半期       | －         | 520    | 1,662  |     | 1,091  |               |
| 第3四半期       | －         | 2,030  | 1,598  |     | 1,814  |               |
| 第4四半期       | －         | 501    | 748    |     | 624    |               |
| 年間計（実績）     | －         | 3,051  | 5,967  |     | 4,509  |               |
| 年間計（計画）     |           | －      | 17,500 |     | 17,500 |               |

## 5 収支の状況

(単位：千円)

| 区 分  |        | 前期間<br>平 均 | 指定管理期間 |         |      |        | 備考                               |
|------|--------|------------|--------|---------|------|--------|----------------------------------|
|      |        |            | 5 年度   | 6 年度    | 7 年度 | 期間平均   |                                  |
| 収 入  | 利用料金収入 | -          | 21,163 | 37,379  |      | 29,271 |                                  |
|      | 県委託料   | -          | 6,585  | 0       |      | 3,292  | 令和5年9月23日<br>営業再開までの指定<br>管理料    |
|      | 自主事業収入 | -          |        |         |      |        |                                  |
|      |        |            |        |         |      |        |                                  |
|      | 小計     | -          | 27,748 | 37,379  |      | 32,563 |                                  |
| 支 出  | 人件費    | -          | 19,477 | 32,048  |      | 25,762 |                                  |
|      | 維持管理費  | -          | 15,167 | 16,493  |      | 15,830 | 令和5年9月23日<br>営業再開までの指定<br>管理料を含む |
|      | 事業費    | -          |        |         |      |        |                                  |
|      | 自主事業費  | -          |        |         |      |        |                                  |
|      |        |            |        |         |      |        |                                  |
|      | 小計     | -          | 34,644 | 48,541  |      | 41,592 |                                  |
| 収支差額 |        | -          | ▲6,896 | ▲11,162 |      | ▲9,029 |                                  |

## 6 利用者の意見等への対応状況

### (1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

|      |                       |          |                         |
|------|-----------------------|----------|-------------------------|
| 把握方法 | 利用者から苦情、提言等があれば受け付ける。 | 実施<br>主体 | スノーピーク陸前高田キャンプフ<br>ィールド |
|------|-----------------------|----------|-------------------------|

### (2) 利用者からの苦情・要望

|                                                                                |                          |      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|--|
| 受付件数                                                                           | 苦情 25 件、要望 100 件、その他 6 件 |      |  |
| 主な苦情、要望等                                                                       |                          | 対応状況 |  |
| ① サニタリー棟水回り不具合<br>② トイレ詰まり不具合<br>③ ボイラー不具合<br>④ シャワー水圧問題<br>⑤ 雨天時のサイトコンディション不良 |                          | 都度対応 |  |
| その他利用者からの積極的な評価等                                                               |                          |      |  |

## 7 業務点検・評価（※）

### (1) 業務の履行状況

| 項 目            | 事業計画、県が求める水準                                                                                                                        | 実績（指定管理者の自己評価）                                                                                                                         | 評価<br>指標 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 運営業務<br>【基本協定】 | ①基本協定に基づき、業務を遂行する<br>・施設の使用等の許可に関する業務<br>・オートキャンプ場での行為許可に関する業務<br>・オートキャンプ場での行為の禁止に関する業務<br>・施設の使用許可の取消し等に関する業務<br>・施設の利用料金の収受等に関する | ①基本協定に基づき、業務を遂行している。<br>・利用日、利用期間は計画通り実施<br>・利用料金は県との協定に基づき設定<br>・利用料金は、その都度金融機関に納付し、振込内訳及び領収書控の確認<br>・施設管理で専門的知識が必要な業務については、専門業者に再委託し | A        |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                | <p>業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設又は設備の損害賠償等に関する業務</li> <li>・施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>・その他管理に関し知事が必要と認める業務</li> </ul> <p>②利用者の平等な利用の確保を図るとともに、オートキャンプ場の設置目的を効果的かつ効率的に達成できるよう、適正な管理運営をする。</p>                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>適切な管理を実施</p> <p>②利用者の平等な利用の確保については、利用者数に比べ余裕がある状態であり、来場した利用客は全てが利用できる状態であった。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| 施設の利用状況        | Web サイトやSNS などにより、オートキャンプ場に関する情報を提供し、利用促進に努めるものとする。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 様々なツールを活用し、利用の促進に努めている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | A |
| 事業の実施状況        | 観光情報発信に関わる団体等との連携を図るとともに、自主的なイベントの開催などによる誘客活動を展開する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 陸前高田市の事業者と連携したマルシェを不定期で開催している。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | A |
| 施設の維持管理状況      | <p>①施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備及び県が貸与する備品を、適正かつ良好な状態で管理する。</li> <li>・維持管理のため、予防保全及び事後保全を行う。</li> <li>・法定点検等を実施する。</li> <li>・電気工作物の維持管理をする。</li> <li>・施設内で事故等があった際は適切な措置を講じる。</li> <li>・自然災害防止のため必要に応じて適切な措置を講じる。</li> </ul> <p>②植栽管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木及び芝生等を良好に維持するため、定期的な剪定、芝刈りなど必要な措置を講じる。</li> </ul> <p>③清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設的美観を保持し、快適な環境を保全するため、清掃作業を行うほか、必要と認められる措置を行う。</li> </ul> | <p>① 施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び備品については、修理等を行い適切に管理している。</li> <li>・維持管理のための予防・事後保全を適切に行っている。</li> <li>・浄化槽法等の法律に基づく点検を実施している。</li> <li>・経費の支払いについては、適切に処理している。</li> <li>・閉園中の巡視については、地元組織への業務委託により定期的に行っている。</li> </ul> <p>②植栽管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植栽の管理については、刈払い等を随時実施し、景観の保持及び優れた環境の維持に努めている。</li> </ul> <p>③清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的実施し、環境美化に努めている。</li> </ul> | A |
| 記録等の整理・保管      | <p>①基本協定書に定めるとおり、業務の実施状況について報告書を作成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理計画書</li> <li>・管理運営業務報告書</li> <li>・定期報告書</li> <li>・事業報告書</li> <li>・管理日誌</li> <li>・事故報告書</li> </ul> <p>②上記について適切に報告及び保管すること。</p>                                                                                                                                                                                                                                                           | 各種報告書等は全て作成するとともに、適切に報告及び保管している。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | B |
| 自主事業、提案内容の実施状況 | 観光情報発信に関わる団体等との連携を図るとともに、自主的なイベントの開催などによる誘客活動を展開する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 陸前高田市の事業者と連携したマルシェを不定期で開催している。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | A |

|                                                                                                                                                                                 |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点：基本協定書、業務仕様書及び管理運営業務計画書に基づき、適切に維持管理が行われている。</li> <li>・改善を要する点：基本協定書に定める各報告書について、期限内に報告できるよう努める必要がある。</li> </ul> | A |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

## (2) 運営体制等

| 項 目                                                                                                          | 事業計画、県が求める水準                                                                                                         | 実績（指定管理者の自己評価）                                                                                                            | 評価指標 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 職員の配置体制                                                                                                      | ・業務を円滑に遂行するため、各業務に従事する者を適正に配置する。<br>・公の施設の業務に従事する者であることを自覚させ、作業の態度等に十分な注意を払うように徹底する。<br>また、業務上知り得たことを他に漏らさないよう徹底する。  | ・周辺の地理を熟知し、仕事の内容を十分把握している経験を有する者を採用し、管理棟では常時２人体制で対応している。<br>・職務上の規範・ルールの遵守を徹底させ、サービス自己診断シートの提出等により含む状況を確認しながら、倫理保持に努めている。 | A    |
| 苦情、要望対応体制                                                                                                    | ①利用者等からの苦情・提言等について受け付け、対応する。<br>②利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高める。                                                       | 岩手県観光・プロモーション室と連絡を密にとり、対応協議できる体制を構築し、サービス向上に努めている。                                                                        | A    |
| 危機管理体制（事故、緊急時の対応）                                                                                            | ①危機管理体制を構築するとともに、危機管理マニュアルの整備等事前対策を実施する。<br>②危機事案が発生した場合は、危機対応マニュアルに基づいて応急対応を実施するとともに、安全性の確認、被害者等の支援その他の事後対策に努める。    | 災害時の緊急連絡網を定め、日頃から情報を共有することにより、災害対応マニュアルに沿った適切な対応を行える体制を構築している。                                                            | A    |
| コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い                                                                                        | ①管理運営に当たっては、法令及び基本協定に従い、誠実に遂行する。<br>②管理運営の実施に関し、知り得た情報を漏らし、又は管理運営以外には使用してはならない。<br>③個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適切に取り扱う。 | ・管理運営に当たっては、基本協定に基づき、誠実かつ適切な管理運営に努めている。<br>・個人情報保護については、利用者の申請書等はロッカーに保管し施錠するなど、外部へ漏洩することのないように適切に管理している。                 | A    |
| 県、関係機関等との連携体制                                                                                                | ①県の指示に従い、相互に協調して業務を円滑に遂行する。<br>②緊急時の連絡体制を整える。                                                                        | ①県の指示には適切に従い、必要に応じて連絡や協議を行いながら、協力して業務を遂行した。<br>②緊急時の連絡網を定め、迅速かつ的確な体制の維持に努めている。                                            | A    |
| (施設所管課評価)<br>・成果のあった点：県と連携・調整を図り、基本協定書及び業務仕様書に基づき、管理体制・危機管理体制への準備、コンプライアンスの順守など適切に運営されている。<br>・改善を要する点：特になし。 |                                                                                                                      |                                                                                                                           | A    |

## (3) サービスの質

| 項 目  | 事業計画、県が求める水準                                                        | 実績（指定管理者の自己評価）                                                                                                                         | 評価指標 |
|------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 運営業務 | ①利用者の平等な利用の確保を図るとともに陸前高田オートキャンプ場の設置目的を効果的かつ効率的に達成できるよう、適正に管理運営すること。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>①施設や周辺地理等を熟知した職員を配置し、効果的・効率的な管理運営を行い、利用者の平等な利用を確保することができた。</li> <li>②苦情・問い合わせ等については適</li> </ul> | A    |

|                                                            |                                                                                                                                           |                                                                                 |   |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                            | ②利用者等からの苦情・提言等について受け付け、対応する。                                                                                                              | 切に対応した。                                                                         |   |
| 利用者サービス                                                    | ①利用者等に各種情報を適時適切に伝達する。<br>・施設内容及び配置、使用時間、使用手続等のガイダンス<br>・迷子、忘れ物及び待ち合わせ等のメッセージ<br>・その他オートキャンプ場の管理上必要と認められる情報<br>②その他、利用者サービスの質の向上に向けた取組を行う。 | 電話での問い合わせまたは予約受付の際に施設の概要、供用時間、利用手続き等について丁寧に説明するとともに、来場時に施設案内チラシを渡し、各種情報を伝達している。 | A |
| 利用者アンケート等                                                  | 利用者からの苦情・提言等について受け付け、対応する。                                                                                                                | 利用者アンケートは実施していないが、苦情・提言等に常時対応できる体制をとっている。                                       | A |
| (施設所管課評価)<br>・成果のあった点：施設利用者の利便性向上に努めている。<br>・改善を要する点：特になし。 |                                                                                                                                           |                                                                                 | A |

#### (4) サービス提供の安定性、継続性

| 項 目                                                     | 事業計画、県が求める水準                               | 実績（指定管理者の自己評価）                                        | 評価指標 |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------|
| 事業収支                                                    | 管理運営業務の実施に係る支出及び収入を適切に管理し、その適切な運用を図るものとする。 | 支出及び収入については、執行計画に基づき適切に管理しており、業務仕様書に基づき運営状況の報告を行っている。 | A    |
| 指定管理者の経営状況                                              | 指定管理者の財務状況が適切であること                         | 指定管理者の応募の欠格事由には該当しない                                  | A    |
| (施設所管課評価)<br>・成果のあった点：適切に維持管理が行われている。<br>・改善を要する点：特になし。 |                                            |                                                       | A    |

※（注１）県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」  
指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

#### （注２）評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。  
B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。  
C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。  
D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

## 8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

### (1) 指定管理者の自己評価

|                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 成果があった取組、積極的に取り組んだ事項<br>陸前高田市を豊かな土地として再定義し、自然と人、人と人がつながる交流拠点を創造できた。<br>引き続き、宣伝やイベント開催を通じたPRにより魅力を発信し、更なる利用者増に努めたい。                           |
| ② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項<br>維持管理に欠かせない各種委託料、光熱費、施設宣伝のためのパンフレット代等を考慮すると、これ以上の支出が増えないよう、経費の支出に当たっては、費用と効果について確認し、支出を抑えるように努めている。 |

|                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ③ 県に対する要望、意見等<br>芝の管理を定期的に行っているが、雨天時において特に電源区画サイト海側の水没が目立ちコンディション不良です。利用者の満足度向上、リピーター創出のためサイト修繕工事を検討していただきたい。<br>施設の安全安心な利用を維持するため、施設修繕に対しては、適切に対処する方針としているが、必要に応じて、県による修繕等の実施を要望する。 |
| ④                                                                                                                                                                                    |

(2) 県による評価等

|                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 指定管理者の運営状況について<br>基本協定、業務仕様書及び管理運営業務計画書に基づき、適切な管理運営が行われているほか、地元事業者と連携を図るなど、集客にも努めており、利用者は着実に増加している。 |
| ② 県の対応状況について（自己評価）<br>指定管理者からの月例報告による状況報告など、施設の状況等について、指定管理者と情報共有しながら適正な運営が行われるよう対応している。              |
| ③ 次期指定管理者選定時における検討課題等<br>特になし。                                                                        |

9 改善状況等

|                              |
|------------------------------|
| 改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について） |
|                              |
| 改善状況                         |
| （指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）     |
| 改善状況の確認                      |
| （再評価年月日 年 月 日）               |