

管理運営評価シート(令和5年度)

施設名称	朝日みどりの里関連施設	評価対象年度	令和 5 年度
指定管理者名	株式会社まほろば	所管課	観光 課
指定期間	令和5年4月1日～令和9年3月31日(4年間)	評価者(課長)	田中 章穂

1 令和5年度の実績

(1)事業実績

利用実績	総客数 430,481人
サービス向上の取組	・定期的なイベントの開催とそれに伴う広報宣伝活動 ・視察研修による従業員の意識向上 ・イベント参加による施設の認知度拡大 ・外灯の新設やLED化、敷地内の一部を舗装

(2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (3年度)	前年度 (4年度)	当該年度 (5年度)	合計	備考
収入	指定管理料	52,040	26,519	63,611	142,170	基本協定額: 245,012 千円
	利用料金	98,304	118,873	128,041	345,218	
	事業収入	80,701	107,393	114,492	302,586	直売所含
	自主事業収入	14,779	15,362	16,726	46,867	
	その他	4,886	0	642	5,528	
	収入合計 ①	250,710	268,147	323,512	842,369	
支出	人件費	85,513	89,140	88,366	263,019	
	福利厚生費	13,828	13,168	17,451	44,447	
	事務費	13,454	12,442	20,089	45,985	
	管理費	70,668	87,009	105,456	263,133	
	水道光熱費	41,875	54,295	57,213	153,383	
	修繕料	7,127	8,506	10,001	25,634	
	使用料・リース料	2,140	2,438	11,839	16,417	納付金含
	手数料・保険料	4,764	5,564	6,463	16,791	
	委託料	14,762	16,206	19,940	50,908	
	事業費	43,160	50,902	55,250	149,312	仕入含
	自主事業経費	9,330	7,257	12,173	28,760	仕入含
	その他	15,031	15,970	25,310	56,311	
	支出合計 ②	250,984	275,888	324,095	850,967	
収支差額(①-②)		▲ 274	▲ 7,741	▲ 583	▲ 8,598	

2 共通評価項目

(記入者) 自己評価…指定管理者 所管評価…施設担当課

評価項目	判断基準	自己評価	所管評価	備考 (◎、△、×のときは評価内容、その他 特記事項があれば記入)
公の施設の平等な利用の確保	事業内容等は、一部の市民や団体に対して、不当に利用を制限又は優遇するものではない。	○	○	
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	○	○	
情報公開、個人情報保護の取組	情報公開、個人情報保護に係る措置が適切に講じられている。(書類の保管、社員への周知等)	○	○	
	情報公開、個人情報保護について、内部規約の整備や実施基準等が考慮されている。	○	○	
従業員の労働条件など法令遵守による管理運営	適切な労働条件や運営体制が確保されている。	○	○	
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	○	○	
業務仕様書の水準を満たしたサービスの提供	公の施設の管理運営にふさわしい理念やコンプライアンスの取組等、透明性の高い運営を行っている。	○	○	
	施設の設置目的を理解し、仕様書に指定された業務を実施している。	○	○	
創意工夫によるサービス向上と自主的な経営努力	サービス向上のための取組を行っている。	○	○	
	利用者の要望や意見を把握し、その対応方法が明確になっている。	○	○	
	施設やサービスの利用促進・拡大を図るため、適切な広報や的確な手法を行っている。	○	○	
	自主事業の実施方針及び内容は施設の設置目的を果たすものとなっており、効果的に実施されている。	○	○	
経営努力による経費縮減の取組	安全な管理体制及び事業実施に対して、適切な収支決算となっている。	○	○	
	縮減の取組がサービス低下につながらず、バランスが図られた事業内容となっている。	○	○	
	管理効率化等による余剰分を新たなサービス展開による施設効用の拡大につなげている。	○	○	
	新たな収入の創出等、経営の安定化に向けた独自の取組を行っている。	○	○	
適正な人員配置や人材育成の取組	適切な人員や有資格者の配置、勤務体制、労働管理となっている。	△	△	専門職の急病・慶弔が重なり、人手確保に苦慮する面があったが、勤務時間を変更するなど影響を最小限に留める対応を行った。
	人材育成に対する積極的な取組が講じられており、職員研修等の人材育成に取り組んでいる。	○	○	
安定的な財務基盤による管理運営	指定期間で安定的な管理運営を行う財務基盤を有している。	○	○	
事件・事故や利用者への対応	苦情、事故、トラブルを防止するための具体策や対処方法は適切である。	○	○	
	利用者の安全確保と緊急時の対応・体制は適切に整備されている。	○	△	宿泊者からの緊急電話が繋がらなかったケースがあった。(業務用携帯電話を用意し、対応済み)
地域貢献への取組	市内業者の活用や地元雇用の促進など、地域振興に寄与する事業内容である。	○	○	
	地域と連携した事業の実施や、地域活動への参加等による地域貢献に取り組んでいる。	○	○	

◎: 協定等の内容を超える水準で業務を履行している ○: 協定等の内容どおり業務を履行しており適正

△: 協定等の内容に対し、一部不履行がある ×: 協定等の内容に不履行があり改善の必要がある - : 該当なし

3 業務実施上の課題(指定管理者が記入)

(1)指定管理業務実施上の課題 ・施設、設備の老朽化による故障、修理事件の増加。 ・苦情・相談案件の変容、個別化。 ・働き手の不足。 ・エネルギーコストの上昇。
(2)課題解決に向けた取組 ・施設、設備の老朽化による故障、修理事件の増加 ⇒ 観光課と協議しながら対応している。 ・苦情・相談案件の変容、個別化 ⇒ 下記のように対応できるものはしている。 ・働き手の不足 ⇒ 外注もするが地域全体の問題でもあるので解決は難しい、若手社員には教育指導しており、ユースエール企業の認定も受けた。 ・エネルギーコストの上昇 ⇒ 特にまほろば温泉、きれい館においては日常的に節約に努めている。
(3)その他 ①利用者からの主な意見や苦情、対応策 ・段差が多い・国道に出るところが危ない・駐車場から遠い・トイレが少ない・大型車が迷いやすい ⇒ 対策が難しい。 ・スタッフの対応が悪い ⇒ 個別、または全体的に随時指導。 ・宿泊施設のエアコンが効かない ⇒ 補完設備で対応、利用者にも声かけしている。 ・緊急電話に出ない ⇒ 作業中にも出られるように携帯電話を用意し、利用者にも周知。 ・敷地内を走行する車が危ない、駐車場の出入りが危ない ⇒ 市道部分に白線を引いた、徐行の表示もしている。 ・トイレの場所がわかりづらい ⇒ 表示を追加した。 ②その他 ・苦情や相談内容が個別化し、対応に困るケースが増えてきた。 ・高齢者なので食事を持ってきてほしい(宿泊)。 ・〇〇さん(利用者)がうるさいので注意してほしい(きれい館)。 ・駐車場および身障者用駐車場でBBQしている ⇒ 見つけ次第注意している。 ・温泉、サウナの温度が熱いもしくはぬるい ⇒ 個人差があるため難しい。 ・敷地内が暗い ⇒ 外灯を新設、LED化した。

4 全体的な評価

(1)指定管理者の評価 年度の当初から、コロナ、物価高、猛暑などの外的環境に左右されながらも顧客の利用満足度を高めるための努力はできたと思う。10月には、「周年祭&収穫祭」として指定管理開始以降で最も大きなイベントを開催し、成功裏に終えることができた。また、地域の方々からの要望などにも可能な限り応えることもできたと思う。全体的には、計画通りの運営ができたと言えるが、人員不足による業務への影響は今後の課題である。
(2)施設所管課の評価 新型コロナの5類移行後、物価高の影響もあり、業況が完全に復調しない中、SNSなどイベントの宣伝活動に力を入れるなど、効果的な方法を模索している。 多様化する利用者からの要望にも柔軟に対応し、施設の使いやすさを重視した修繕を行うなど、利用者目線に立った配慮を心掛けている姿勢は評価できる。
(3)次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課) 引き続き、適切な施設管理と経費節減を徹底し、今後もさらなるサービス向上に努めていただきたい。