

管理運営評価シート(令和6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 6 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)	山田 昌実

1 令和6年度の実績

(1)事業実績

利用実績	総客数 431,381人
サービス向上の取組	・季節に合わせイベントを開催し、誘客に努めた。 ・県内はもちろん近県にまで情報発信、広報宣伝活動を行った。 ・トレーニング機器や防犯カメラ、LED照明などの整備を行った。 ・定期的に研修を行い職員の資質向上を図った。

(2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (R4年度)	前年度 (R5年度)	当該年度 (R6年度)	合計	備考
収入	指定管理料	26,519	63,611	60,665	150,795	基本協定額: 245,210 千円
	利用料金	118,873	128,041	131,544	378,458	
	事業収入	107,393	114,492	114,518	336,403	
	自主事業収入	15,362	16,726	16,114	48,202	
	その他	0	642	0	642	
	収入合計 ①	268,147	323,512	322,841	914,500	
支出	人件費	89,140	88,366	93,181	270,687	
	福利厚生費	13,168	17,451	17,619	48,238	
	事務費	12,442	20,089	21,274	53,805	
	管理費	87,009	105,456	106,760	299,225	
	水道光熱費	54,295	57,213	58,941	170,449	
	修繕料	8,506	10,001	7,363	25,870	
	使用料・リース料	2,438	11,839	12,511	26,788	
	手数料・保険料	5,564	6,463	6,380	18,407	
	委託料	16,206	19,940	21,565	57,711	
	事業費	50,902	55,250	53,635	159,787	
	自主事業経費	7,257	12,173	12,678	32,108	
	その他	15,970	25,310	17,587	58,867	
	支出合計 ②	275,888	324,095	322,734	922,717	
収支差額(①-②)		▲ 7,741	▲ 583	107	▲ 8,217	

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(所管評価) (◎、△、×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。	◎	◎	施設は平等に利用されている。
	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)	◎	◎	個人情報を含むデータの保守が適切に行われている。
	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。	◎	◎	利用者の満足度を高めるための設備や新商品導入を行っている。
	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。	◎	◎	狙った客層に情報が届くよう働きかけを行っている。
	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。	◎	◎	季節ごとのイベントを実施し、地域の賑わいを創出している。
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。	△	△	人員不足により、勤務シフトを急遽組み直して対応することがあった。
	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。	◎	◎	安定的な経営基盤を有している。
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。	○	○	
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。	◎	◎	新規の地元出品者や商材の開拓を行っている。
	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。	◎	◎	オリジナル商品の販売プロモーションを積極的に行った。

◎: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 ー: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、修理案件の増加、特に規模の大きいもの(温泉配管、高圧ケーブル、貯湯槽、照明設備など)は、現状稼働している状況でも設置から20～30年経過しており、業者からも改修をすすめられている。 ・働き手の不足。 ・諸物価の上昇。 ・市内事業者の廃業、事業縮小による商品不足。 ・施設及び駐車場の利用マナーの低下。
(2)課題解決に向けた取組	
	・施設、設備の老朽化による故障、修理案件の増加、特に規模の大きいもの(温泉配管、高圧ケーブル、貯湯槽、照明設備など)は、現状稼働している状況でも設置から20～30年経過しており、業者からも改修をすすめられている⇒随時、観光課と協議し対応している。 ・働き手の不足⇒不足の分は従業員が協力し合い補っているが、全国的な問題でもあるので解決するには難しい。 ・諸物価の上昇⇒消耗品を中心に節制に努めている。原材料の高騰については、提供量などの見直しを図っている。 ・市内事業者の廃業、事業縮小による商品不足⇒新規事業者の出店を促進し、市内産品の充実に努めている。 ・施設及び駐車場の利用マナーの低下⇒口頭での注意や掲示物等にて注意喚起を行っている。
(3)その他	
①利用者からの主な意見や苦情、対応策	
	・地域特有のメニューが少ない(食堂)⇒村上牛や郷土料理の大海をグランドメニューに追加することとした。 ・休憩スペースが少ない⇒物産会館内を模様替えし、座れるスペースを確保した。 ・施設、設備の不備などに関すること(壁紙が汚れている、照明が点かない等)⇒対応できるものは即座に対応した。 ・施設の利用料金(きれい館、宿泊施設)の改定(価格をあげてもいいのではないか)⇒観光課に随時相談している。
②その他	
	・きれい館、まほろば温泉については、高齢者の利用が多く高齢者特有の問題が頻発し、対応に苦慮している。 例:ものを失くす、排泄物で施設を汚す、見るからに不衛生な格好で施設利用する、体調を崩すなど ・上記した利用マナーの低下は年々増加してきているように感じる。特に高齢な方に多く、注意しても聞かないケースがほとんどである。また、駐車場の区分けが明確でなく(本来24時間利用できる駐車場は国管轄分のみで、他はそれぞれの営業施設の駐車場)、各施設の駐車場においても車中泊やキャンプ行為などがみられる。 ・全体としては、多くの課題の解決には指定管理者だけの取組では限度があり、村上市や国交省、あるいは地域との協力、連携が不可欠となってきた。

4 全体的な評価

(1)指定管理者の評価	
	全体的には、天候や社会情勢に影響されることが多くなってきたと感じる。特にネガティブな影響は、即現場に反映されることが多い(人手不足、物価高騰、米不足など)。そのような中でも、様々な面で調整を図り、一定レベルのサービスと業績を維持できたと考えている。一方で、お客様の満足度を高める取組として、きれい館にトレーニング設備(ランニングマシン、エアロバイク)を新規で導入したり、物産会館や農産物直売施設では冷凍ショーケースを新調し、新規商品を積極的に取り入れた。また、安全面を考慮し、機能不全となっていたきれい館の監視カメラを新調、物産会館、食堂にもカメラを導入し、物産会館のLED照明も新しいものと入れ替えるなど自社費用で整備できるところは整備した。 さらに、情報発信にも力を入れ、新潟県内や近県の隣接地域をターゲットにイベントや新商品などのPRを行い、ある程度の成果はあったと実感している。
(2)施設所管課の評価	
	定期的な利用者アンケートの実施や食堂における新メニューの開発、情報発信手段を模索して一定の手ごたえがあったなど、集客や施設の管理運営に工夫して取り組んでいる。 イベントにおいても、利用者ニーズを想定して新規出店者を集めるなど、集客にも意欲が見られ、利用者の満足度を高めるための設備や新商品導入を行い、サービス向上にも努めている。
(3)次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)	
	人材確保はどこでも直面している課題だと思うが、積極的な対応をお願いしたい。物価上昇の折ではあるが、引き続き、適切な施設管理と経費節減を徹底し、今後もさらなる工夫を取り入れサービス向上に努めていただきたい。