様式第27号

管理運営評価シート（令和7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　7　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7年度の実績

（1）事業実績

利用実績	総客数　432,162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。 ・県内及び近県にまで情報発信、広報宣伝活動を行った。 ・地域の食材や郷土料理、地元生産物などを販売する機会やイベントの実施を通じて消費拡大を図った。 ・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（R5年度）	前年度（R6年度）	当該年度（R7年度）	合計	備考
収入	指定管理料	63,611	60,665	63,548	187,824	基本協定額：　250,798　千円
	利用料金	128,041	131,544	133,286	392,871	
	事業収入	114,492	114,518	114,013	343,023	
	自主事業収入	16,726	16,114	17,639	50,479	
	その他	642	0	4,872	5,514	
	収入合計　①	323,512	322,841	333,358	979,711	
支出	人件費	88,366	93,181	102,792	284,339	
	福利厚生費	17,451	17,619	17,815	52,885	
	事務費	20,089	21,274	17,722	59,085	
	管理費	105,456	106,760	108,238	320,454	
	水道光熱費	57,213	58,941	54,572	170,726	
	修繕料	10,001	7,363	8,242	25,606	
	使用料・リース料	11,839	12,511	13,260	37,610	
	手数料・保険料	6,463	6,380	5,724	18,567	
	委託料	19,940	21,565	26,440	67,945	
	事業費	55,250	53,635	59,434	168,319	
	自主事業経費	12,173	12,678	12,334	37,185	
	その他	25,310	17,587	13,254	56,151	
	支出合計　②	324,095	322,734	331,589	978,418	
収支差額（①－②）		▲ 583	107	1,769	1,293	

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。	◎	◎	公共施設の管理者であることを理解した上で、適切に運営できている。
	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）	◎	◎	従業員への周知徹底が図られ、適切に情報管理がなされている。
	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。	◎	◎	食堂における郷土料理の提供や、季節イベントの実施を通じサービス向上に努めている。
	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。	◎	◎	SNSや有料広告を活用し、積極的な情報発信が行われていた。
	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。	◎	◎	地元事業者との連携・協働により、地域PRにつながるような自主事業が実施されていた。
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。	◎	◎	物価高騰の折、安定経営を保てるような財務状況の維持に努めていた。
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。	◎	◎	地元事業者と連携した自主事業を通じ、地域PRが図られている。
	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。	◎	◎	地元事業者や地域団体と連携した施設運営に努めていた。

◎：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　－：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

①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（温泉配管及びろ過装置、電気設備、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、業者からも改修を勧められている。
②働き手の不足。
③諸物価の上昇。
④市内事業者の廃業、事業縮小による商品不足。
⑤施設及び駐車場の利用マナーの低下。特にきれい館を利用する市民と思われる方のマナーは注意が必要。

（2）課題解決に向けた取組

①随時、所管課と協議し対応している。老朽設備については、日ごろから業者とも連携しながら状態を注意深く観察している。
②人手の足りないところは従業員が協力しながら補っている。今後はスキマバイトやスポットワーカーの活用も視野に入れたい。
③消耗品やエネルギー使用を中心に節制に努めている。原材料の高騰については、購買先や提供量などの見直しを図っている。
④市内の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。
⑤口頭での注意や掲示物等にて注意喚起を行っている。警告文書を数次にわたり、利用者に直接配布した。

（3）その他

①利用者からの主な意見や苦情、対応策

【きれい館】汚物に関するトラブル苦情→監視強化、警告文書の掲示及び配布で再発防止に努めている。
【多目的広場】照明が暗い、点かない→所管課と改修について協議中。
【物産会館、直売所】商品の不備による苦情→納品業者、生産者と連携し、丁寧に対応している。

②その他

【きれい館】法人会員の不正利用がみられたので、当該利用者に指摘し利用方法を改めさせた。

4　全体的な評価

（1）指定管理者の評価

課題の人手不足や物価上昇にもある程度対応できたと感じている。きれい館におけるプール授業の実施や各イベントなど、施設の営業にも影響がある事業も利用者へ丁寧に対応することにより理解をいただき、適切に実施できた。接客、サービス面では、業態が多岐にわたることと利用者の多様化に伴い、業務が複雑になることもあるが、現場では公平なサービスが提供できるよう必死に対応している。また、きれい館における汚物のトラブル等については、利用者から苦情をいただくこともあるが、個人のプライバシーにも十分配慮する必要もあることから、非常に難しい対応を迫られている。警告文書の配布や現場スタッフによる監視、声かけ等で一時的な収まりはみられるが、根本的な解決方法が見つからず、引き続き懸案事項となっている。また、諸物価高騰の影響は施設のあらゆるところで見られ、節制や仕入れ価格の抑制に努めているが先行きのわからない情勢の中、今後の運営上でも不安が払拭されない状況である。このような中で、一定程度の実績を確保できたことはひとえに現場従業員の努力の賜物であると評価している。

（2）施設所管課の評価

人手不足や長期化する物価高騰の影響を受けつつも、現場での創意工夫により、引き続き観光客や地元住民にとって愛される施設として着実に運営できている。特に、昨今のニーズの多様化や類似施設との競争激化により難しい運営現場の状況であるが、丁寧な接客対応やおもてなしの気持ちを大切に、適切に対応できていると評価できる。きれい館での汚物トラブルが発生し難しい対応となったが、利用者への注意喚起方法において工夫を凝らし、一旦収束していると判断できる。迅速で適切な対応について、評価に値する。
物価高騰などをはじめ引き続き厳しい状況は続くと見込まれるものの、これまでの見地を活かし、引き続き円滑で、かつ地域PRにつながるような施設運営を期待するものである。

（3）次年度の管理運営に対する指導事項等（施設所管課）

長引く物価高騰や、7月からの料金改定を踏まえ、より精緻なコスト管理や利用者への適切な周知・対応を図りながら、円滑な施設運営をお願いする。また、道の駅朝日のリニューアルを控える中での運営となるが、その進捗を十分踏まえ、安定経営、サービス向上に努めていただきたい。