令和4年度　指定管理業務　事業評価表

１．評価対象施設

公の施設の名称	霧の森・霧の高原、霧の森交湯～館
施設所管課	経済　部　観光交通　課
指定管理者名	株式会社　やまびこ
指定期間	平成31年　4月　1日　～　令和6年　3月　31日
	4　年目

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
①サービスの履行の確認	人員体制	安定的な施設管理・運営を行うための組織体制や責任者を適切に配置している。	B	B
		従業員の資質・能力向上を図るための取り組みを行っている。	C	C
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており適切である。	B	B
		外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	B	B
	法令順守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止策を講じている。	B	B
	管理記録	各会合の記録等適切に整理、保管している。	B	B
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管している。	B	B
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	B	B
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	B
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	A	B
		緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練を行っている。	C	C
		緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	B	B
	《①の総括》		B	B
	指定管理者の自己評価	基本協定書・施設管理運営業務仕様書に基づき、適切に業務を履行出来ていると考えているが、人員体制の項目については、更なる改革が必要である。		
	施設所管課の評価	協定書や仕様書、法律、条例等に基づき、適切な施設管理・運営に努めている。課題となっている組織体制の強化や人員不足への対応策として、有能な人材の登用と合わせて社員教育の徹底を図り、社員一人ひとりの意識向上に努められたい。		

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
②サービスの質の評価	施設管理	協定書等に従い、施設の管理運営を適切に行っている。	B	B
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	B	B
	利用者対応	利用者の平等な利用が適切に行われている。	B	B
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	B	B
		言葉使い、態度、服装等接遇が適切である。	C	C
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	B
		施設の目的に添った自主事業を実施している。	B	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
	地域住民等との連携	地域や地域住民との連携を深め、協働による事業展開がされている	C	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	B	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
		協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	B	B
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	B	B
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	A	A
	苦情対応等	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	B	B
		要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。	B	B
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、それらを反映させる取り組みを行っている。	B	B
	管理目標	設定目標に対する結果は妥当である。	B	B
		設定目標に対する取組は適切である。	B	B
	《②の総括》		B	B
	指定管理者の自己評価	事業が菓子の製造販売、レストラン・喫茶の飲食部門、宿泊部門等に至るため寄せられる意見も多い。特に霧の森大福については全国からご意見が寄せられており、お褒めの言葉だけでなく、接客対応への意見もある。その場、その場で苦情やご意見に対処しているが、接遇については継続的に研修を積まねばならない。また、地域住民との連携も再認識しなければならない。		
	施設所管課の評価	コロナ禍の影響を受ける中、感染対策を徹底し施設利用者に安心して利用していただけるように取り組まれていた。接遇についてはこれからも継続的に研修等を取り入れて、利用者の声に耳を傾けサービスの向上に努められたい。		

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
③安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。	A	B
	予算執行	予算の範囲内で適正に執行している。	B	B
	経費縮減	経費が縮減され、縮減に向けた努力を行っている。	A	B
	収支状況	収支計画と事業計画の整合は図られている。	B	B
	財政基盤	財政状況は健全で安定している。	B	B
	《③の総括》		B	B
	指定管理者の自己評価	政府が『GoToトラベル』や『県民割』などの旅行支援を推進したことで行動制限が緩和された。その影響を受けて来客数、売上高は新型コロナ前の状況に回復した。コロナ禍にある中、経費節減などに努めた頑張りが報われる結果となる。		
	施設所管課の評価	コロナ前の売り上げまで回復したのは、行動制限が緩和されただけでなく、販売計画の見直し等の営業努力がうかがえる。今後更なる経費削減や営業努力に努められたい。		
総合評価		①②③を合わせた総合評価	B	B
所見（成果・課題等）		【自己評価】　令和２年度、３年度はコロナ禍にあって赤字決算を余儀なくされたが、国によるワクチン接種が進み、行動制限が徐々に緩和されたことで堰を切ったごとくお客様が新宮町を訪れてくださり、令和4年度は一気に過去最高額の売上げを記録した。またマスコミ報道などの相乗効果もあり、来客数だけでなく通販や外販でも好評を得た。しかしこれらは、コロナ禍での自粛の反動でもあり、安易に気を緩められるものでなく、一過性のものにならないよう接客等でのサービスの向上に努めなければならない。特に、霧の森商品に欠かせないかぶせ茶については、自給率を高めないと新商品の開発や、既存商品の増量を図れない。しかし、特産品目である無農薬の新宮茶を栽培する農家数が過疎高齢化で減少しているため、これまで以上に茶畑確保のための農作業支援にも目を向けていかねばならない。		
		【所管評価】今年度は、行動制限が徐々に緩和されたことにより、霧の森にもたくさんのお客様が来場されたが、来客者への接遇についても研修等を取り入れて、利用者の声に耳を傾け、従業員の資質と能力の向上を図る取り組みに努められたい。施設面では、経年劣化が進んでいることから、これからも施設の計画的な補修・修繕・更新等を実行しながら、来場者が安心安全に利用できるよう努められたい。		