

令和5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
	5 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。	B	B
	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	C
	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。	B	B
		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。		
	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。外部委託業者に対しても、協定書等の遵守を徹底していただきたい。		

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	C
		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	B	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	B
	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	事故防止対策や安全確保、利用者の平等な利用、設備提供、接遇、事業計画の実施など概ね良好であると考えているが、サービスについては全国から様々な意見が集まり、称賛の声だけでなく、接客対応に関する指摘も含まれる。都度、苦情や意見に対処しているが、接遇に関しては継続的な研修が必要である。については、令和6度から社員全員を対象に接遇研修を実施している。		
	施設所管課の評価	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。安心して施設を利用していただけるように、これからも事故防止対策や安全確保に取り組んでいきたい。		

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	A
	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。	A	B
	《③の総括》		B	B
	指定管理者の 自己評価	健全で安定した財政状況を維持していると考ええる。		
	施設所管課の 評価	販売計画の見直し等、今後さら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5年度は、コロナの5類移行や旅行支援施策、地元国際線の増便による国内旅行者が増えたため、初めて6億円を超え、過去最高の売上額を更新した。「交湯〜館」や「レストラン」等の改修工事による休業期間があったにもかかわらず、この売上増加は、外販の強化や商品価格の一部改定、店内のディスプレイの充実など、お客様の購買意欲を高めるための取り組み、各店舗の顧客ニーズ・欠品状況の精査、社員の接遇の見直しなど、多角的な販売強化の成果であると考ええる。また、霧の森大福の原料である「かぶせ茶の生産」についても100%自社で賄うことが出来た。一方で地元のお茶栽培農家の高齢化は加速しており、地元茶農家の包括的な支援体制を考える必要がある。		
		【所管評価】 霧の高原において業務の一部委託により、新たな事業の取り組みのなか、施設利用者に安心して利用いただけるよう、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。		