

## 令和6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	令和6年 4月 1日 ～ 令和11年 3月 31日		
	1 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	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	基本協定書および施設管理運営業務仕様書に基づき、各業務は概ね適切に履行できていると認識している。特にレストラン・物販部門では繁忙期の応援体制の見直しや運営フローの改善により、業務の効率化が進んだ。一方で、人員体制については、離職や採用難といった課題が依然として存在し、今後は配置の最適化と多能工化による体制強化が求められる。		
	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、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。	A	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	飲食、宿泊、製造販売など多岐にわたる事業に対し、引き続き多くのご意見・ご要望をいただいている。特に看板商品である霧の森大福には全国から反響があり、品質や味への高評価をいただいた。一方で接客対応に対するご指摘も一部見受けられた。こうした声を真摯に受け止め、現場での個別対応に加え、全社的に接遇向上のための研修やOJTを継続実施している。加えて、地域イベントへの参加や施設見学の受け入れなど、地域住民との連携も強化している。			
施設所管課の評価	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。また、地域イベントへの参加等、地域住民との連携も今まで以上に強化して欲しい。			

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  施設所管課の 評価	社会全体としてポストコロナの安定期に入り、観光需要の定着が見られた一年であった。来客数・売上高ともに堅調な推移となった。エネルギー・原材料費の高騰など経営を取り巻く環境は依然として厳しいものの、適正な価格改定や業務効率化の取り組みにより、一定の収益性を確保することができた  業務効率化への取り組みにより、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)	<p>【自己評価】新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着き、社会経済活動が本格的に再開されたことで、施設全体の稼働率や売上高は安定して推移した。メディア報道やSNSによる情報発信の効果も相まって、来訪者数・通販・外販いずれも堅調に推移している。ただし、こうした結果に安住せず、今後も接客サービスや商品力の向上に努めていく必要がある。特に霧の森の中核商品である霧の森大福を支える「かぶせ茶」については、今後の増産や商品展開を見据え、品質の維持と安定調達に向けた取り組みを継続していく方針である。また、高齢化が進む新宮地域の茶農家の現状を踏まえ、市が取り組んでいる将来的な農地継承や農作業支援体制の整備についても視野に入れ、地域の一次産業と連携した持続可能な経営を共に進めていきたい。</p> <p>【所管評価】霧の森・霧の高原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。また霧の森商品に欠かせないかぶせ茶については、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、これまで以上に農作業支援にも努められたい。</p>			