

令和7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	地域振興 部 山おこし 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
	2 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	基本協定書及び業務仕様書に基づき、施設管理運営業務を概ね適切に履行することができた。組織体制の維持や法令遵守、個人情報保護に努めるとともに、各種報告や記録管理についても適正に実施した。また、防災訓練や安全管理を継続し、事故防止及び緊急時対応体制の維持に努めた。			
施設所管課の 評価	基本協定書及び業務仕様書、法律、条例等に基づき、適切な施設管理運営に務めている。防災訓練や安全管理を継続し、事故防止及び緊急時対応体制の強化に努められ社員の意識向上に務められたい。			

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	A
		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	利用者ニーズの把握に努めながら、施設運営及び各種自主事業を実施し、サービス向上に取り組んだ。温泉施設の本格再開や自主事業の開催を通じて施設利用の促進を図るとともに、広報活動や利用者アンケートを活用し、利用者満足度の向上に努めた。また、地域団体との連携を継続し、地域資源を活用した事業展開を行った。			
施設所管課の評価	利用者ニーズの把握に努められサービス向上に取り組んでおり、引き続き利用者満足度向上に努められたい。また、地域団体、住民との連携強化を図ってほしい。			

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。	A	B
	《③の総括》		A	B
	指定管理者の 自己評価	経理事務及び予算執行について適正な管理を行い、安定した施設運営に努めた。本年度は温泉施設再開や各事業の好調な推移により収益が向上し、経営基盤の強化につながった。一方で、人材確保や物価高騰への対応が課題であり、今後も効率的な運営と経費管理に努めていく。		
施設所管課の 評価	物価高騰や人材不足もありながら、営業努力により売上高が過去最高水準まで続伸されている。今後も効率的な運営と経費削減に努められたい。			
総合評価	①②③を合わせた総合評価	B	B	
所見 (成果・課題等)	<p>本年度は温泉施設の本格再開により施設全体の回遊性が向上し、飲食・物販・宿泊等の各部門に相乗効果が見られた。また、お茶まつりや収穫祭などの自主事業を通じて地域の魅力発信と交流促進を図ることができた。さらに、テレビ番組において当社スイーツが全国第1位に選出されたことにより、ECサイト会員数やSNSフォロワー数の増加、通信販売の伸長、来店客数の増加など大きな反響があった。その結果、純売上高は751百万円となり、過去最高水準の実績を達成した。今後は増加する利用者への対応力向上と人材確保・育成に取り組みながら、サービス品質の維持向上と安定した施設運営に努めていきたい。</p> <p>【所管評価】メディアなど情報発信媒体を効果的に利用し売上につなげている。売上高、過去最高水準に伴って、増加する利用者の満足度が低下しないように努めてほしい。自主事業を通じ地元住民との交流が促進されており、新宮茶の栽培に関しても地元農家と協力しながら行っていることもあり地域交流をさらに努めていただきたい。</p>			