

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

参考書式例037

施設名	新潟市岩室観光施設		
管理者名	指定期間	令和2年4月1日	～ 令和7年3月31日
担当課	西蒲区産業観光課		
所在地	新潟市西蒲区岩室温泉96番地1		
根拠法令			
設置条例	新潟市岩室観光施設条例		
施設概要	敷地面積10,546.29m <sup>2</sup> 延床面積1,123.37m <sup>2</sup> (鉄骨造896.5m <sup>2</sup> 、木造226.87m <sup>2</sup> ) ・主な施設内容(構成施設の内容) 観光情報展示室(219.98m <sup>2</sup> )、企画展示室(71.35m <sup>2</sup> )、板の間(42.97m <sup>2</sup> ) 会議室(24.75m <sup>2</sup> )、足湯(23.54m <sup>2</sup> )、企画事務室(44.11m <sup>2</sup> )、伝統文化伝承館(226.87m <sup>2</sup> )		

施設設置目的
岩室温泉地区を中心とした西蒲区の歴史、伝統文化伝承、観光情報発信の拠点とし地域の活性化を促進するため、新潟市岩室観光施設を設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
(1)基本理念 岩室温泉地区を中心とした西蒲区の歴史・史跡など観光資源を活用し、観光情報発信の拠点として地域の活性化の促進を図り、伝統文化伝承に努める。
(2)基本方針 新潟市の観光情報発信の拠点として、地域の資源を活用し、情報発信を行う。観光客や地元住民の交流の場を提供し、交流人口の増加を図る。
(3)公平な運営、利用者の平等な利用確保 観光施設が公の施設であることを常に念頭において公平な運営を行うものとし、利用者の平等な利用の確保に努める。 ・利用許可の可否について、観光施設の設置目的に合わせた適正な許可 ・利用者への使用料の適正な徴収や減免などの適切な許可
(4)適切な施設及び設備の維持管理 利用者が利用しやすいよう、施設設備を安全で良好な状態に保つとともに、維持管理費の節減に努める。 ・建物及び設備機器の保守管理と安全確認 ・清掃、警備の適切な実施 ・適切な検査等による保健衛生の確保及び環境維持
(5)施設設置目的に即した施設サービス提供 指定管理者独自の知識・技術を活かし、設置目的に即した適切な施設サービスの提供と利用者確保に努める ・利用者に対する適切な接遇とサービス提供及び苦情などの適切な対応 ・災害時の対応体制の整備と利用者の安全確保 ・指定管理者独自の知識・技術を活かしたイベントなどの開催

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	広報の充実	ホームページアクセス件数 年間60,000件以上	53,064件で、目標を下回った	C	来期は目標達成できるようホームページの改修等を検討する。
	基準利用者数の達成	年間利用者数が過去3年間の平均数以上	過去3年平均160,394人を上回る178,177人の利用者があった。	A	必要とされる施設を目指し、今後とも来館者数を意識した運営を実施する。
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には6営業日以内に回答	苦情は、即日回答を実施済み。	B	
	施設利用率	企画展示室利用日数 年間150日以上	273日であり、目標は達成した。	A	目標の82%増で企画展示室の有効利用が図られた。
	利用者の満足度	利用者アンケートを100人以上とり、満足度調査で『満足』以上が85%以上	180人とり、141人(88.1%)から「また来たい!」=満足の評価を得た。	B	
	施設目的に合致したサービス提供	売店及び食堂の利用者数が過去3年間の平均数以上	過去3年平均51,026人を下回る49,640人の利用者であった。	C	利用者数が増加しているが、売店及び食堂の利用者が減少している理由を検証し、打開策を検討する。
財 務	適正な財産運営、財務管理	収支計画に基づく収入の確保及び費用の執行、収支状況の記録	複式簿記による適正な管理を行った	B	
	市の歳入の増加	施設使用料が過去3年間の平均額以上の歳入額	過去3年平均34,266円を上回る61,600円の歳入があった。	B	
業 務	他施設等との連携に対する理解	市の事業における連携・協働等の実施・開催 年4回以上	新潟シティライド6/4 1日赤デー6/25 新潟ヒルクライム9/3 石山与五茶門展12-1月 計4回実施	B	
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	コンプライアンス研修の実施	6回内部会議で資料を配布し実施した。	B	
	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守	実施している	B	
	日常連絡の適切さ	施設管理に係る重要な事項について、偽りなく連絡を行い、質問事項等に対して速やかに対応している。	市に対する月次報告・報告会の実施。	B	
	設置目的の理解	地域と協働したイベントの開催 年3回以上	冬まほたる祭り(6-7月) 軽トラク市(7月、11月) 岩室温泉ひな巡り(2-3月)計3回の実施	B	
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	事故及び災害発生時に適切な対応ができるよう連絡体制の整備と防災訓練の実施。	防火管理者の配置と防火訓練年2回の実施	B	
人 材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守している。解雇に疑義が生じた場合、労基署の指導を仰ぎ改善している。	B	
	配置人員のスキルの習得度	知識や技能向上を図るための研修の実施	必要な研修への派遣、オンライン研修への参加を行っている。	B	
	配置人員の周辺観光に対する理解度	周辺観光の理解深めるよう、それぞれの役割を決め、地域行事・会議等に積極的に参画する。	受託している「観光協会」等の事務局として参加するとともに研修として地域のイベントにも参加している。	B	

【評価基準】

A：要求水準（評価指標）を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B：要求水準（評価指標）が達成されている

C：要求水準（評価指標）が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。（評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。）

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

- ・令和2年からのコロナウイルスの影響で利用者数が減少していたが、徐々に利用者数も回復してきた。
- ・ホームページアクセス数は伸びなかったが、利用者数は増えた。
- ・イベントについては、利用者数増加につなげる仕掛けを来期も考え実施したい。
- ・自主事業の売店及び食堂の利用者増加に向け、新たな仕掛けづくりを考え実施したい。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )

ホームページのアクセス数は減少したが、利用者数の増加については評価できる。利用者数の増加により、市の観光振興及び地域の活性化につながり、観光施設としての役割をうまく果たした。ただし、さらなる利用者増加に向け、創意工夫を行い、新たな仕掛けづくりに努めていただきたい。施設の管理も適切に行っている。