

令和2年度 指定管理業務 実績評価シート

作成年月日 令和3年6月22日

部課名 観光部観光課

施設名	国民宿舎「いわき荘」・岩木総合交流ターミナル
施設の設置目的	自然とのふれあいを通じた健全な保健保養の場を確保することにより、市民の福祉向上と観光客の利便を図り、農村における田園空間を活用し、都市と農村の交流及び情報発信の拠点施設の創出、地域農村資源の活用による新たな所得及び就業機会の増大を目指すとともに、世代を超えた交流の場として利用することを目的に設置。
所在地	弘前市大字百沢字寺沢28番地29
指定管理者名	一般財団法人 岩木振興公社
指定期間	令和2年4月1日から令和14年3月31日まで
1 事業計画の実施状況 ・交通事業者と連携した観光宿泊プランや、地域事業者及び施設と連携を模索した観光、自然体験型プランを作成し案内を行っている。 ・あけび細工、こぎん刺しなど、地元工芸講師による体験を定期的を実施し、物販を含め伝統工芸への認知を広げている。	
2 自主事業の実施状況 ・新型コロナウイルス感染症の影響で団体向けの自然体験型プランは実施できなかった。 ・日帰り入浴やランチ営業についても、5月以降営業を見送った。	
3 市民サービス向上のための取組状況 ・JR弘前駅からの無料送迎バスを運行したほか、JR青森駅・新青森駅・JR大館駅からの送迎バスを運行している。団体利用については、個別の送迎バスを運行している。 ・インバウンド対策とし、英会話ができる職員を配置しているほか、会話シートを独自に作成するなどして接客を改善している。	
4 市民ニーズの把握の実施状況 ・アンケート用紙による調査を行い、249件の意見を基に利用者のニーズを把握し、今後の運営に役立てている。	
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など） ・国民宿舎いわき荘・岩木総合交流ターミナルにおいて、3カ月間休業の影響もあり、宿泊人数は前年比11,594名の減少となり、客室稼働数は前年比4,418室の減少となった。8月の再開以降も客足が鈍く、思うような集客は出来なかった。 ・日帰り利用人数は温泉の利用時間を見直したこともあり、前年比3,807名の減少となった。	
6 指定管理業務の収支状況 ・新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入が減少したが、施設の運営を継続するため指定管理料を追加しました。	

7 実地調査の結果

- ・施設の管理・運営は適正に実施されている。
- ・引き続き、随時必要な情報は共有し、事故や問題の未然防止に努めるよう指示した。

8 成果指標の達成度

- 国民宿舎いわき荘
 - ・宿泊・・・実績2,971人÷目標4,523人＝達成度65.7%
 - ・日帰り・・・実績19人÷目標977人＝達成度1.9%
- 総合交流ターミナル
 - ・宿泊・・・実績6,120人÷目標16,443人＝達成度37.2%
 - ・日帰り・・・実績84人÷目標3,758人＝達成度2.2%

9 評価

(1) 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	営業の一部休止や利用時間の変更などを行い、収益の適正化を図る。	顧客のニーズをくみ取り、求められているサービスを実現していく。
施設の管理	B	外壁塗装の実施など計画的に施設の補修を行った。	耐用年数が経過している機器も多いため、優先順位をつけ更新を行う。
経理の状況	B	適正に実施されていた。	常に収支状況を把握し、適正に管理します。
団体の財務状況	B	問題なし。	社会情勢に注視し、資金に気を付けていく。

(2) 市の指定管理者に対する評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は減少しているが、計画に基づく事業の実施、サービス水準を維持しながら職員の適切な配置や経費節減に努めているなど、概ね適切に運営されている。	利用者へのサービス向上、魅力的な自主事業の実施など、引き続き利用者の増加に努めていただく。
施設の管理	B	感染予防策は適切に行われている。また、施設の不具合への対応や利用者の要望に対する対応が速やかに行われており、適切に管理されている。	引き続き、計画的な施設の修繕や備品等の更新などについて、担当課と協議しながら、円滑に進めていただく。
経理の状況	C	新型コロナウイルス感染拡大の影響による減収への対応として指定管理料を追加しているが、支出を抑制するなど収支均衡化のための対策を講じながら収支管理を行っている。	新型コロナウイルス感染症の影響に対して対策を講じながら、適正な経理状況となるよう努めていただく。
団体の財務状況	B	市の複数施設の指定管理者となっており、財務状況は特に問題はないと思われる。	引き続き、安定した施設の運営に努めていただく。

【評価の視点】

評価区分	評価の視点
施設の運営	法令等の遵守、使用許可、市の指定事業、付随業務、自主事業、公平性、職員配置・研修、開館時間・休館日、職員の接遇、利用者ニーズの把握・反映、事業計画の実施状況、業務報告など
施設の管理	利用者の安全対策、施設・設備の維持管理、個人情報の管理、文書等の管理、備品等の管理、緊急時対策、災害対策など
経理の状況	帳票等の整備、経理の区分、収支状況、経費の削減、帳簿等の保管状況など
団体の財務状況	安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有しているか

【評価の基準】

A	協定書・基準書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できるもの (適正な管理運営に加えて、更なる取り組みや成果があると評価できるもの)
B	協定書・基準書等の内容を概ね適正に実施していると判断できるもの (軽微な改善点はあったが、速やかに改善されているもの)
C	協定書等の内容に対して改善点はあったが、適切な改善策が講じられているもの
D	協定書等の内容に対して不履行があるものや、改善がなされていないものがあるもの

※「団体の財務状況」の評価基準□

B	問題がない
C	今後に注意を要する
D	早急な改善を要する