

# 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	星と森のロマンピア
施設の設置目的	自然の中で学習、スポーツ及びレクリエーションを通して市民の健康増進と世代間交流並びに都市住民とのふれあいを深め、グリーンツーリズムの整備構想による農業体験型観光を推進するなど滞在型観光を目指し、産業経済の振興及び住民の福祉の増進に寄与することを目的として設置したものである。
所在地	弘前市大字水木在家字桜井113番地2
指定管理者名	一般財団法人星と森のロマンピア・そうま
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
1 事業計画の実施状況	<p>事業計画にある管理運営の基本方針・理念に沿った事業を実施している。</p>
2 自主事業の実施状況	<p>プールや森林科学館を利用した健康サポート教室やスイミングスクールを他団体とも協力しながら開催する計画であったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により一部休止となった。天文台においては、天体現象に合わせた「観測会」や、中央公民館と連携しての「こども天文クラブ」を開催し、新型コロナウイルス感染症対策へ配慮しながら自主事業を実施した。</p>
3 市民サービス向上のための取組状況	<p>昨年度に引き続き、弘前市や他団体と連携し、健康をテーマにした高齢者向けの5種類のトレーニング教室を開催に合わせ、無料の送迎バスを出し、利用者の利便性向上を計る計画であったが、一部休止となった。他にも新型コロナウイルス感染拡大の影響により開催を中止せざるを得ない市民向け事業があったものの、出来る範囲での取り組みを実施した。</p>
4 市民ニーズの把握の実施状況	<p>宿泊客、日帰り客に任意でアンケートの他、ネットエージェント内の口コミより年間約800件のアンケートを回収した。その中の約480件の「お客様の声」のうち重要なコメントがあったものに対してはデータを集め、すぐに対応できるものに関しては改良を行っており、市民ニーズの適時的確な把握に努めている。</p>
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）	<p>白鳥座(ホテル)と満天ハウス(コテージ)合わせた宿泊利用者数は、GoToトラベルキャンペーンや県、市が行った公的宿泊キャンペーン等に積極的に参加したものの、前年対比で約5,400名下回った。売上も前年度を約35,000千円下回った。白鳥座の稼働率は、客室稼働・定員稼働ともほぼ半減し、満天ハウスも客室稼働・定員稼働とも約7%ダウンした。日帰り宴会、バーベキュー等の日帰り部門の利用者は前年を約78,000人下回り、施設全体の利用者数は、前年より約83,400名少ない約111,000人となった。全体的に新型コロナウイルス感染症の影響を強く受ける結果となった。</p>

## 6 指定管理業務の収支状況

全館休業や経費の縮小、雇用調整助成金等の公的助成の積極活用や、GoToトラベルキャンペーン、県・市の公的宿泊キャンペーン等に積極的に参加し、収益の改善を試みるも新型コロナウイルス感染症の影響から収支も大幅に悪化。公の施設の維持・管理に必要なため指定管理料の増額を実施し、指定管理業務に関しては収支差額はほぼゼロとなった。

## 7 実地調査の結果

新型コロナウイルスによる休止等はあるものの、概ね適正に管理・運営されているものとする。

## 8 成果指標の達成度

白鳥座(宿泊):目標=9,446人 実績=6,487人 達成度=68.7%  
白鳥座(温泉):目標=47,169人 実績=21,455人 達成度=45.5%  
白鳥座(プール):目標=19,567人 実績=14,176人 達成度=72.4%  
満天ハウス(宿泊):目標=7,022人 実績=4,027人 達成度=57.3%  
館外施設利用:目標=21,385人 実績=15,647人 達成度=73.2%  
天文台:目標=5,300人 実績=3,301人 達成度=62.3%

## 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	C	基本業務、それに付随する業務が適正に行われ、職員配置なども適切に実施されたが、一部、協議の上事業の休止や縮小を行った。	新型コロナウイルス感染拡大の動向や業況を鑑みながらその時々状況に合わせた適切な施設運営を弘前市と協議しながら行っていく必要がある。
施設の管理	B	基本業務、個人情報の管理、守秘義務の遂行、文書類や備品の管理は基準書に則り適正に行われた。また、各方面のガイドラインに沿った感染予防策を講じ、利用者が安心・安全に過ごせる環境に配慮した。	感染予防対策に注力し、利用者が安心して利用できる環境作りを行う。施設の今後の活用方法や老朽化した施設の手当て等、引き続き弘前市と協議しながら進めていきたい。
経理の状況	B	他財団やコンサルタントからのアドバイスなどを受け詳細分析、データ化を行い、適切な業務を行った。	詳細分析に関してはまだまだ不足の部分があるため、引き続きアドバイスを受けながら内容を充実させていく。
団体の財務状況	C	指定管理料の増額により、指定事業については収支差額がほぼゼロとなり指定正味財産も微増したが、新型コロナウイルスの影響が引き続き懸念されるため慎重に見極め、対策を施すことが必要である。	新型コロナウイルスの影響が続いている。弘前市とも協議しながら、先を見据えた様々な方策を探り、出来るだけ早い時期に実行に移していく必要がある。

(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	C	新型コロナウイルスの影響により、一部事業の縮小・休止を実施したものの、職員の配置や顧客対策等については問題なく行われている。	早期の事業の全面再開と、withコロナを意識した事業展開の必要性がある。
施設の管理	B	感染予防策については適切に実施されている。また、施設の不具合やクレーム等についても市の担当者と連携しスムーズな対応を行っており、適正に実施されている。	老朽箇所の改修や設備の維持管理について、現状把握と計画的な実施が必要である。
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、これまで以上に収益性の向上、原価率の管理、経費削減を図る必要がある。
団体の財務状況	C	指定管理料の増額により指定事業の収支差額はほぼ0となったものの、正味財産残高や新型コロナウイルスの影響等を考慮すると、更なる工夫・改善によって財務状況の安定化を図る必要があると考える。	団体の目的に沿った事業の展開し、経営の安定化を図る必要がある。

【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>B</b>	問題がない
<b>C</b>	今後に注意を要する
<b>D</b>	早急な改善を要する