

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市岩室観光施設				
管理者名	NPO法人いわむろや	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 ² 延床面積1,123.37m ² （鉄骨造896.5m ² 、木造226.87m ² ） ・主な施設内容（構成施設の内容） 観光情報展示室（219.98m ² ）、企画展示室（71.35m ² ）、板の間（42.97m ² ） 会議室（24.75m ² ）、足湯（23.54m ² ）、企画事務室（44.11m ² ）、伝統文化伝承館（226.87m ² ）				

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	訪問者数30,839人(昨 年38,416人)、ページ 61,618ビュー(昨年 66,714)	B	
	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	年間利用者数143,362 人(過去3年間の平均 187,901人)	C	コロナの影響を受け休館もあり 観光客が減ったため、利用者が 落ち込んだ。
	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	当日あるいは翌日に は対応した	B	
	施設利用度	企画展示室利用日数 年間150日以上	年間利用日数231日 (昨年271日)	B	
	利用者の満足度	積極的な利用者アンケートにつとめ、満足度調査で『満足』以上が85%以上	やや満足以上92%、普通8%	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	利用者数47,250人(過去3年間平均62,632人)	C	コロナの影響を受け休館もあり 観光客が減ったため、利用者が 落ち込んだ。
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	歳入額30,800円(過去3年間平均38,300円)	C	コロナの影響を受け休館したことや利用自体が控えられたことが影響した。
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	新潟ヒルクライム、巻 郷土資料館との連携 展示会、西蒲映画上映 会、高志中学訪問学習 など	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	情報漏洩に関して就業 規則を基に複数回実施	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	遵守した	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、 遅滞なく連絡を行い、質問事項等に対し て速やかに対応している。	書類提出の依頼等 対応に注力した	C	毎月の事業報告 等の提出期限が 守られていない。
	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	岩室温泉ひな巡りを実施、 矢川灯籠流しに協 力。ほたる祭りや岩室 温泉祭りなどは中止。	C	コロナ禍による行 事の中止が多数 あったことが影響 した。
	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年2回の防災 訓練の実施。	防災訓練(11月・3月に 実施)	B	
人 材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守した	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	接客研修、まちあるき 研修を実施	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。	矢川灯籠流しの会議、 行事に参加。まちある き研修で地域の観光 知識を深めた。	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

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）

休館(4/20～5/31)の影響で未達の数字が多くなった。HPアクセス数は達成しているが、HPだけではなくSNSを積極的に使いPRに努める。2021年度もコロナの影響が続いているが徐々にイベントを増やしていき目標達成を目指す。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、休館やイベント等の中止を余儀なくされ利用者は減少したが、HP等を利用した情報発信に努め、市の魅力を発信するための観光施設としての役割をうまく果たしていた。コロナ禍でも可能なイベントの企画を検討し、意欲的に利用者増を図れるように努めてほしい。
また、施設の管理も適切に行っている。