

平成27年度 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	特定非営利活動法人いわむろや
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日(5年間)
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	温泉法
設置条例	新潟市岩室観光施設条例
施設概要	敷地面積5,763m ² 述床面積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地域の活性化を促進を図り,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,情報を発信を行う。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20,000件以上	訪問者44,279 ページ表示103,058	A	目標値を大きく上回り、評価できる
	基準利用者数の達成	年間利用者数200,000人以上	202,116人	B	目標値を上回り、評価できる
	基準稼働率の達成	貸館利用率(日数)40%以上 (指定管理事業による貸館利用含む)	48.1%(利用者108.1%増)	A	目標値を大きく上回り、評価できる
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」が85%以上	再来訪希望87%	B	目標を上回り、評価できる
	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	2件の苦情に対して実施	B	速やかに対応しており、評価できる
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的に合致した自主事業を実施	売店・自販機・雁木を毎年、イベントを10回実施	A	目標値を上回り、評価できる
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	適正な管理・運営ができた	B	適正に管理できている
	市の歳入の増加	使用料収入 年間85千円以上	年間106,200円	A	目標額を大きく上回り、評価できる
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	新潟シティライト・ビルクライム、水と土の芸術祭市民プロジェクト2回、わらアートスタンプなど	A	目標値を大きく上回り、評価できる
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容に応じて軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応	適正な対応ができた	B	概ね遵守された
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練 年2回	実施した	B	概ね遵守された
	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	実施した	B	概ね遵守された
	事件・事故発生時の対応の適切さ	事故発生件数 0件	事故発生0件	B	概ね遵守された
	設置目的の理解	西蒲区内の地域イベント情報の広報及び協力	SNSなど活用し発信	A	積極的な広報に努めており、評価できる
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	実施した	B	概ね遵守された
人 材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	実施した	B	概ね遵守された
	配置人員の周辺観光に対する理解度	職員研修を年2回以上実施	英語対応や観光動向のセミナー、接客力向上などのおもてなし研修に参加	B	施設利用者の特性を理解しており、評価できる

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)

安定した運営ができるようになってきました。ただし、来館者数が昨年に比べると微減。これを維持し、さらには向上していく仕掛けが必要と考えております。イベント事業の見直しが必要。併せて広報の方法も改善していきます。施設も5年もたつので、修繕に手を加える場面も増えてくると思われるので次期予算計画にしっかり盛り込みたい。
また人材育成もふくめ、利用者に気持ちの良い場を提供できるよう管理業務にしっかりと取り組んでいきたい。

所管課による総合評価(所見)

岩室温泉地区を中心として、西蒲区の有する観光資源を適切に活用しながら、観光情報の発信と地域活性化に努めている。また、貸館稼働率についても増加傾向にあり、各種広報等で企画展・写真展などの募集を試みた結果として評価できる。指定管理者のノウハウを活かし、施設利用者、観光客等を惹き付けるイベント運営・自主事業を積極的に展開していることが評価できる一方で、来館者数が昨年度比で減少しているため、減少理由の把握と対策の検討を行い、今後も交流人口の拡大に寄与していただきたい。