

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	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 ~ 令和2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	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10,546.29m ² 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20,000件以上	訪問者数38,416人 (昨年68,024人)、ページ66,714 ビュー(昨年 126,000)	A	目標を大きく上 回っている。さらに 魅力的なページに なるよう努めてほ しい。
	基準利用者数の達成	年間利用者数200,000人以上	181,131人(昨年比 96.9%)	C	年度中盤は好調 であったが、後半 には新型コロナウイルスの影 響を受けてしまっ た。
	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)	42.3%(利用者昨年 比104.7%)	B	
	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	やや満足以上 91%、普通7%、や や不満以下2%	B	
	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	縁日での苦情に 対しては翌日に対 応した。	B	
	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 木市・地域交流を 実施	B	
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	使用料収入 年間85千円以上	年間53,300円(昨 年34,000円)	C	貸室があることの 周知不足。
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・ ヒルクライム、ガス トロノミー、巻郷土 資料館との連携 展示会など	A	市や地域と積極 的に連携を図り、 開催することがで きた。
	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	書類提出の依頼 等対応に注力した	B	
	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(8月/3月)	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	実施(3月)	B	
	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	
	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	毎月の観光通信 の発行やSNSの 活用などイベント 情報の発信に注 力した。	B	
	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	遵守した	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	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。	ほたる祭りや岩室 温泉祭りなど地域 行事・会議などに 参加。	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

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）

ホームページアクセス数が目標は達成しているが落ちてきている。頻繁なアップデートとSNSとの連携でアクセス数アップを目指す。

年間利用者数が未達である。積極的PRとイベント誘致で増加を目指したい。

引き続き西蒲区域の魅力を発信しイベント・体験を通しお客様に満足いただけるよう管理業務に努めたい。

所管課による総合評価（所見）

毎月、複数回のイベントや体験教室を開催し、市民に喜んでもらっている。事業がより魅力的なものとなるよう、アンケートをもう少し積極的に行い、参加者や来館者の意見を収集・把握するように努めてほしい。イベント開催においては地域の団体との協働も図り、西蒲区の魅力の発信と地域振興に寄与したものと評価できる。施設の管理も適正に行っている。