

令和6年度 指定管理業務 実績評価シート

作成年月日 令和7年6月30日

部課名 観光部観光課

施設名	星と森のロマントピア
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トピア・そうま
指定期間	令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

1 事業計画の実施状況

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。事業活動に関しては12月下旬源泉ポンプの故障が発生し露天風呂の営業休止（12/23～2/7）、また2月下旬給湯ボイラーの故障等が発生し、2/25～3/19まで大浴場とプールの営業休止、宿泊部門休業3日間、及び全館休業3日間を行っている。

2 自主事業の実施状況

プールでのスイミング教室を開催し、年間約1,500人の利用があった。また、青森県ノルディックウォーク協会と共にプールを利用しての水中ポールウォーキング体験会（宿泊・日帰り）の募集をしたが残念ながら利用者はゼロであった。天文台においては、天体现象に合わせた「観測会」や中央公民館と協力して「こども天文クラブ」を開催した。

3 市民サービス向上のための取組状況

スポネット弘前と連携し、高齢者向けのトレーニング教室の開催に合わせ、温泉割引券の配布や相馬総合支所までの無料送迎を行い、利用者の利便性向上に向けた取り組みを行った。

4 市民ニーズの把握の実施状況

宿泊客、日帰り客に任意でアンケートを行い約660件を回収した。その中の「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毎月定例の幹部会にて情報共有をし、すぐに対応できるものに関しては改良を行った。またOTAサイト内の口コミ約190件に対してはすべて回答を行い、その中でも重要なコメントがあったものに対しては関係部署間で情報共有をし、すぐに対応できるものに関しては改良を行った。

5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

各施設とも5年振りに通常営業でのスタートとなった。宿泊部門は11月までは堅調に推移し、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、4月～11月で11,672名と公的宿泊キャンペーンが行われていた前年と比較し▲477名（▲4%）とまずまずであった。12月以降は度重なる設備トラブルによる休業等の影響により前年対比▲462名（▲14%）となり通年では14,560名（前年対比▲939名▲6%）となった。日帰り部門は設備トラブルにより2/25～3/19の約4週間、プール・大浴場が休業となったが、全体では昨年度を約1,400人上回る約70,088人となった。ただ、温泉・プール・レストランの日帰り利用を中心にコロナ禍前とはほど遠い状況が続いている。結果、施設全体の利用人数は、ほぼ昨年度並みの約84,648名となった。

6 指定管理業務の収支状況

事業収入は4月～10月までは順調に推移していたが、そもそも過年度の経費を引き継いでの計画のため、収支は余裕のない状況であった。11月以降は例年のごとく事業収入が下がり、利益が減っていく構造となったことに加え、12月末の温泉ポンプ故障による露天風呂休止（12/23～2/7）、2月末のボイラー故障と再度の温泉ポンプ故障による宿泊予約のキャンセル（83件のべ280名）、全館休業（3日間）、宿泊部門の休業（3日間）、温泉大浴場・プールの休業（2/25～3/19）があり、最終的な事業収入は昨年対比+10,278千円となつたものの、予算対比では▲22,356千円と大きく未達となった。また令和4年以降高止まっている電気料や、燃料費・人件費・仕入れ価格など経費の上昇が経営を圧迫し、最終的な損益は▲29,831千円と大幅な赤字計上となり、正味財産も▲23,712千円と財団の存続自体を検討しなければならない状況に陥っている。

7 実地調査の結果

白鳥座宿泊者数（達成率114.7%）、温泉（〃120.5%）、プール（〃104%）、天文台利用者数（〃113%）は成果指標を上回ることができた。その他は満天ハウス宿泊者（〃82.5%）・館外施設（〃63%）と未達であった。

8 成果指標の達成度

白鳥座（宿泊）：目標=8,500人 実績=9,757人 達成度=114.7%
白鳥座（温泉）：目標=33,000人 実績=39,797人 達成度=120.5%
白鳥座（プール）：目標=22,000人 実績=22,901人 達成度=104%
満天ハウス（宿泊）：目標=6,000人 実績=4,954人 達成度=82.5%
館外施設利用：目標=17,000人 実績=10,718人 達成度=63%
天文台：目標=4,500人 実績=5,086人 達成度=113%

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と判断する。12月以降、設備トラブルによる休業等があったが、対応・利用者への周知とも適切に行われたと考えている。	施設の老朽化についての対応を弘前市と調整が必要と考える。また、利用客の増加とさらなる顧客満足に向けた取り組みに尽力していかなければならない。
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、基本的な感染予防策を講じ、利用者が安心・安全に過ごせる環境に配慮した。	感引き続き基本的な感染症対策は行っていく。コンプライアンスを遵守し、また、ハラスメントの意識付けを強化し、利用者が、社員が安心安全に過ごせる環境をさらに整えていく。
経理の状況	D	これまでに習得した手法、考え方などを継続し詳細分析、データ化を行い、適切な業務を行った。しかしながら設備トラブル等による事業収入の悪化や経費の上昇による収支悪化を抑えることができなかつた。	事業収入の悪化と、経費の増加により収支が大きくマイナスを計上している。今後について財団の存続を含め対策を検討する必要がある。
団体の財務状況	D	度重なる設備故障の影響で、最終的な事業収入は予算対比▲22,356千円（昨年対比+10,278千円）と大きく未達となった。また令和4年以降高止まっている電気料、燃料費、人件費の上昇など経費の上昇が経営を圧迫し、最終的な損益は▲29,831千円と大幅な赤字計上となり、正味財産も▲23,712千円となつた。	財団の存続自体を検討しなければならない状況に陥っている。

(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	B	一部、協議の上事業の休止を行ったものの、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。	施設の老朽化が進んでいるため、指定管理者と協議し対応する必要がある。
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。	施設の今後の活用方法や老朽化した施設の手当等、引き続き弘前市と協議しながら進めたい。
経理の状況	D	経理処理事務は適切に実施されているが、収支自体は大幅な赤字となっており更なる工夫が必要だと考える。	部門別収支状況の把握をするなど経費増加の原因を分析することで早急な改善が必要。
団体の財務状況	D	電気料金の高止まりや人件費等の増加に設備の故障等の影響も加わり大幅な赤字。	短期的な対応としては利用料金収入の更なる拡大が必要である。財務状況を鑑み、財団の方向性の検討が必要。

【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