

令和5年度 指定管理業務 実績評価シート

作成年月日 令和6年6月22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1 1 3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	令和元年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 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。	
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2,000人の利用があった。また、プールや無料休憩室を利用した健康サポート教室を他団体と協力しながら開催する計画であったが、全館休業や人員不足等により見送りとなった。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」を開催した。また、7月に「ひろさき芸術舞踏実行委員会」主催によるSHIROFES. 2023の開催に会場提供・運営協力、2月には青森県ノルディックウォーク連盟主催の水中ポールウォークに会場提供・運営協力を行った。	
3 市民サービス向上のための取組状況 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トレーニング教室の開催に合わせ、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、人員不足等の影響で休止となった。また、冬期間、他団体と連携しての市民向けの雪遊び事業の計画はあったものの、雪不足や先方の人員不足により見送りとなった。	
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の他、OTAサイト内の口コミより年間約1,070件のアンケートを回収した。その中の約860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、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。	

5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

各施設とも4月～7月までは全館休業・宿泊休業を行いながら通常営業に向けての体制を整え、7月12日からは通常営業を再開した。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、公的宿泊キャンペーンの活用（7月まで）、「楽天トラベルアワード受賞プラン」「期間限定プラン（ずわい蟹の食べ放題等）」の販売など営業努力の結果、昨年を約3,400名上回る15,668名となり、ほぼコロナ禍前の水準まで回復させることができた。一方、日帰り部門は持ち直しの傾向となっており、昨年度を約24,600人上回る約68,000人となったものの、温泉・プール・レストラン・宴会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。今後は日帰り部門の利用促進に向けてのテコ入れが必要と考える。結果、施設全体の利用人数は昨年度を約28,000人上回る84,295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月までは順調であった。5月・6月の売上が予算未達だったものの、8月～10月が非常に好調に推移し4月～10月の通期では全体の予算を達成した。しかし、下期においては11月以降すべての月において予算未達となり、結果、通期売上に関しては予算対比▲11、745千円と非常に厳しい状況となった。決算は電気料高騰分の指定管理料の増額、コロナ禍で積み上げていた退職給付引当金の戻し入れ等、2、392千円の黒字計上の見込みであるが、令和6年度は一層の努力が必要である。

7 実地調査の結果

白鳥座宿泊者数（達成率103.3%）と天文台利用者数（〳101.6%）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（〳79.1%）・温泉（〳59.3%）・プール（〳69.7%）・館外施設（〳35.3%）と未達であった。

8 成果指標の達成度

白鳥座（宿泊）：目標＝10,107人 実績＝10,436人 達成度＝103.2%
 白鳥座（温泉）：目標＝72,108人 実績＝42,724人 達成度＝59.2%
 白鳥座（プール）：目標＝34,963人 実績＝24,364人 達成度＝69.6%
 満天ハウス（宿泊）：目標＝6,615人 実績＝5,232人 達成度＝79%
 館外施設利用：目標＝26,620人 実績＝9,407人 達成度＝35.3%
 天文台：目標＝4,816人 実績＝4,895人 達成度＝101.6%

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。4月～7月までは一部、協議の上事業の休止や縮小を行ったが7月12日以降は通常の事業活動に移行できた。	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、コロナがら類移行後も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。	感染症は完全に無くなったわけではないため、引き続き基本的な対策は行っていく。また、コンプライアンスを遵守し、利用者が、社員が安心安全に過ごせる環境を整えていく。
経理の状況	B	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。	収益が悪化した際の経費の圧縮に繋がる対策を検討する。
団体の財務状況	C	電気料金の高騰に対する指定管理料の増額や、積み上げ資産の戻し入れなどで黒字決算となる見込みである。	宿泊利用者数・売上はほぼ通常に戻ったが、日帰り利用収入の増が急務である。また、電気料金を中心とした光熱費、食材等仕入れ単価の高止まりが続くため、引き続き苦しい財務状況が続くと予想される。客単価の上昇と、経費の圧縮に繋がる対策を検討する。

(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や縮小を行ったものの、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。	8月以降は全館休業は実施せず、全日オープンとなった。開館に向けた人員配置も適切に行われている。
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。	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	適切に実施されていた。	部門別収支状況の把握。
団体の財務状況	C	新型コロナの影響も一服するも、予算未達になる月もあり売上大幅回復とはならず。また、電気料金高騰に伴う収支悪化により赤字となる。	コロナ関連の補助金等も終了、施設も全日オープンとなっており、利用料金収入の更なる拡大が必要。

【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

※「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