

## 2020年度 指定管理者導入施設総合評価表

【施設概要】		所管課	商業観光課
施設名	須坂市蔵のまち観光交流センター		
所在地	須坂市大字須坂 352-2		
施設設置目的	観光客への観光情報の提供を行うとともに、地場製品の紹介や販売を通し、市民と観光客の交流を深め、観光振興、賑わいの創出に資する		
施設概要・設備	木造2階建 敷地面積656.62㎡ 延床面積269.36㎡ 1F ⇒ 休憩交流スペース(和室・土産品等物販コーナー)、トイレ、事務スペース、湯沸室 2F ⇒ 多目的ホール 外構 ⇒ 中庭、外来者駐車場(5台)		
建設年月	2009年6月	指定管理 開始年月	2009年6月

## 【指定管理概要】

指定管理者名	須坂市観光協会		
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用の許可、許可の取消し並びに利用の制限及び停止に関する業務</li> <li>・施設及び備品等の維持管理に関する業務</li> <li>・利用料の徴収、減免及び還付に関する業務</li> <li>・観光の振興のため実施する事業に関する業務</li> <li>・その他、市長が必要と認める業務</li> </ul>		
職員体制	常勤： 4 名 非常勤： 名 合計： 4 名		
(専門職、役職等内訳)	所長1名、スタッフ3名		

## 1 施設利用状況

項目	単位	目標値	実績			対前年比	対目標値
			2018年度	2019年度	2020年度		
来場者数	人	-	14,017	12,636	6,386	50.5%	-
上記のうち観光客数	人	-	7,669	6,249	1,809	28.9%	-
2階多目的貸ホール利用数	人	-	2,531	2,686	1,039	38.7%	-
特記事項	新型コロナウイルス感染症の影響により4月から5月にかけて施設を閉鎖しました						

## 2 収支の状況

単位:円

指定管理者			市				
科目	予算額	決算額	科目	予算額	決算額		
収入	指定管理料	9,190,000	9,190,000	収入	使用料・手数料		
	使用料・手数料	90,000	69,200				
	事業収入		174,000				
	雑収入	1,000	2,019				
	繰越金	1,068,890	1,068,890		その他		
	収入計	10,349,890	10,504,109		収入計		0
支出	人件費	6,000,000	6,101,233	支出	指定管理料	9,190,000	9,190,000
	需用費	1,220,000	1,361,759		修繕費		
	役務費	195,000	231,181		備品購入費		
	借上料	1,100,000	1,213,006				
	租税公課	500,000	521,800				
	その他	1,334,890	850,240		その他		
	支出計	10,349,890	10,279,219		支出計	9,190,000	9,190,000
管理事業損益 (a)	0	224,890	管理事業損益	-9,190,000	-9,190,000		
自主事業	収入		1,639,551				
	支出		1,751,595				
	自主事業損益 (b)		-112,044				
損益 (a) + (b)			112,846				
特記事項	新型コロナウイルス感染症の影響により、観光客等の減少により売店売り上げの減少						

### 3 自主事業の実施状況

自主事業実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>●交流物販の販売</li> <li>●イベント <ul style="list-style-type: none"> <li>・信州わくわくおひなめぐり</li> <li>・堀六平歌声喫茶</li> <li>・蔵の杜コンサート</li> <li>・山岸榮 和紙絵展</li> <li>・蔵の夕市お花市(中止)</li> <li>・災害地チャリティー 押花と編物作品展</li> <li>・またげるほど低いりんご収穫祭(中止)</li> <li>・蔵の杜 クリスマスコンサート</li> <li>・谷本美代子ミニ和紙人形展</li> <li>・蔵の杜 早春コンサート</li> <li>・成田優子 貝雛展示</li> <li>・信州須坂 蔵のまち春まつり(中止)</li> </ul> </li> </ul>
--------	--

収入			支出		
項目	金額	備考	項目	金額	備考

### 4 利用者評価

①利用者要望の把握	(1)利用者要望の把握方法(時期・方法・回答数等) 任意(アンケート用紙記入による)
	(2)調査等の結果 設問への職員対応、清掃状況、品揃え、価格等において問題要望等について指摘事項はありませんでした
②利用者からの声	(1)良好とする評価 ・親切に蔵の町並みの案内をしていただきました ・食事場所、観光施設の案内が分かりやすかった
	(2)苦情・改善の要望
③対応措置	

5 項目別評価			評価	評点
1	指定管理者の健全性	団体の財務状況(※営利企業のみ)や組織体制は、他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か	◎	3
2	施設利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	○	2
		施設の利用者数や稼働率を維持、向上させるための取り組みや工夫がおこなわれているか	○	
3	財務状況・経理	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか	○	3
		収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか施設運営に不要な経費の支出がないか	◎	
		収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか※無料施設は対象外	—	
		経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか	○	
		経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか	◎	
4	施設運営管理	協定書に定められた閉館日、開閉館時間等を遵守しているか	◎	3
		日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	◎	
		利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているか	◎	
		施設の備品を適切に管理しているか	◎	
		必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか	◎	
		協定書等で定められた事業計画・報告書、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	○	
		業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか	◎	
		省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか	—	
5	職員体制	施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	◎	3
		職員の資質・能力向上を図る取り組みや研修がなされたか	◎	
		労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか	◎	
6	利用者サービス	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か	◎	3
		障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理・運営がなされているか	◎	
		特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	◎	
		地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	◎	
		アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか	○	
7	安全対策・危機管理	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか	◎	3
		事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	◎	
		必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求の対応措置が講じられているか	◎	
		利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか	◎	

合計点 20 点

総合評価 A

評点

- ・各項目の評価に◎があり、その他は○…3点
- ・各項目の評価がすべて○…2点
- ・各項目の評価に△があり、×はない…1点
- ・各項目の評価に×がある…0点

総合評価

- A (優れている) 合計15点以上
- B (適正) 合計14点
- B' (若干の改善が必要) 合計11点~13点
- C (さらなる努力が必要) 合計10点以下

評価基準

- ◎ … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の適切な実施かつ期待以上の成果。
- … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業が適切に実施されている。
- △ … 協定、事業計画に基づく管理運営の一部が予定どおり実施されていない。
- × … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が行われていない。
- … 市の指導を受けても改善が図られない。
- … 該当する取り組みなし。

## 6 指定管理者による自己評価

### (1) 今年度の取り組みに対する評価

- ・新型コロナの影響で来店減による売上減少に対応するためECサイトを立ち上げ、来店しなくても須坂の商品を購入できるように対応しました
- ・各種補助金等を利用し、新型コロナ対策機器を購入設置し、お客様及びスタッフの安心安全の対策をしました

### (2) 課題

- ・飲食や売店部門を強化するため1F和室スペースのレイアウト変更と設備の増強等改装について研究いただきたい

### (3) 次年度以降の取り組み

- ・コロナ禍の状況を鑑みながら、飲食の提供及びECサイトの充実を図っていききたい

### (4) その他

## 7 市による総合評価

### (1) 今年度の取り組みに対する総合評価

- ・コロナ禍の状況下において施設の利用者、特に観光客の利用者数が大きく減少した
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の徹底が図られた
- ・きめ細やかな観光案内(情報発信等を含む)を引き続き継続して行っていただきたい