

指定管理者モニタリングシート

【評価年度】令和 5 年度

<b>【1. 施設概要】</b>			
施設名	あしがり郷瀬戸屋敷	施設所管課	産業振興課
指定管理者名	株式会社オリエタルコンサルタンツ	現指定期間	
<b>【2. 評価基準】</b>			
《項目別評価》			
項 目			評 価
町の要求するサービス水準以上の成果がある			A 評価
町の要求するサービス水準の最低限度を実施			B 評価
町の要求するサービス水準に達していない			C 評価
《総合評価》			
項 目	評価基準 (項目別評価)		評 価
サービス水準が高い	A が 8 割以上 (A・B のみ)		S 評価
サービス水準が適正	A が 5 割以上 8 割未満 (A・B のみ)		A 評価
サービス水準が最低限度	A が 5 割未満 (A・B のみ)		B 評価
サービスの見直しが必要	C が含まれる		C 評価
<b>【3. 評価項目】</b>			
《項目別評価》			
項 目		自己評価	施設所管課評価
<b>(1) 事業運営</b>			
① 施設運営に関する基本方針が明確である		【 A 】	【 A 】
② 協定書、事業計画書に沿った事業運営がされている		【 A 】	【 A 】
③ 長期計画等、町の施策方針に沿った運営がされている		【 A 】	【 A 】
④ 緊急時対応マニュアルが整備されている		【 A 】	【 A 】
⑤ 個人情報保護が徹底されている		【 A 】	【 A 】
《評価理由》 ※評価を決定した理由と補足意見を記載			
指定管理者自己評価 ・(①：A 評価) 事業計画において来期計画における方針を項目ごとに明示するとともに、開成町との四半期に 1 度の打合せにおいて、次期四半期の基本方針を提示し説明の上、了承を頂いている。 ・(②③：A 評価) 開成町総合計画との整合性に留意して事業計画書を作成するとともに、日頃より町担当者と密にコミュニケーションを取ることで町の施策方針に沿った運営を実施している。 ・(④：A 評価) 緊急時対応マニュアル (トラブル対応マニュアル、危機管理マニュアル等) を整備し、従業員全員で共有している。また、従業員全員が有事の際に行動に移せるような指導及び訓練を行っている。 ・(⑤：A 評価) 情報の取り扱いについてはすべての従業員に対し、その重要性を徹底して教育し、確実な情報管理を実施している。また、本社情報管理担当者は、I SMS (情報セキュリティマネジメントシステム適合評価) の研修を受講したものを配置している。			
施設所管課評価 四半期報告をはじめ、自主事業の実施等、その都度施設所管課と連携を図りながら施設運営をしており、事業運営について、適切に行われている。			

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、国や町が講じる対策緩和されたことを受け、施設利用ルールをすぐ変更するなど、柔軟に対応できていたと感じた。

## (2) 施設管理

① 衛生的な施設管理がされている	【 A 】	【 A 】
② 防犯・防災対策（設備）がされている	【 A 】	【 A 】
③ 備品の適切な管理がされている	【 B 】	【 B 】
④ 自然環境への配慮、緑化の推進がされている	【 A 】	【 B 】

《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載

### 指定管理者自己評価

- ・(①：A評価) 1日あたり1名から2名の清掃スタッフを配置し、衛生的な施設管理を行っている。また、月に1度、維持管理担当の従業員全員で会議を行い、清掃、修繕、安全リスク等の確認を行っている。
- ・(②：A評価) 防犯・防災を目的とした日常の巡回から災害・事件・事故発生時への対応まで、各種マニュアルを整備し、従業員への指導・教育を実施している。
- ・(③：B評価) 備品については、貸出可能な備品を含め、適切に管理し大切に使用している。一方で備品台帳は、一部更新がなされていないため、B評価とする。
- ・(④：A評価) 開成町北部地域の、自然豊かな環境を象徴する施設でありたいという方針の基、施設管理を行い、瀬戸屋敷らしい緑化にも努めている。また、施設の自然資源を生かした事業（ホテル観賞、果実の収穫とアレンジ、生け花展示、タケノコ掘り等）を行っている。

### 施設所管課評価

清掃等、常日頃から実施されており、主屋やカフェ、交流拠点施設、竹林の整備等、施設は、きれいな状況で保たれているため、今後も継続していただきたい。

池を活用したホテルの生育や鑑賞等の自然資源を生かした事業は、更なる発展を期待している。

備品は、学生と連携し、来場者のニーズに合わせた修繕を行った部分は、大変評価できる。しかし、自己評価でもあるように、備品台帳は、一部更新がなされていないため、最新の状況になるように、更新をお願いしたい。

## (3) 利用者の満足度

① 町民に対する平等なサービス提供がなされている	【 A 】	【 A 】
② 苦情・要望の把握・対応が適切である	【 A 】	【 A 】
③ 利用者等の評価が良好である	【 A 】	【 A 】
④ 利用者数の目標が達成されている	【 - 】	【 - 】
⑤ 地域社会等との連携が良好である	【 A 】	【 B 】

《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載

### 指定管理者自己評価

- ・(①：A評価) 利用受付、電話対応等における平等、公平、公正な判断及び対応ができるよう、従業員に対し研修を通じた接客対応の徹底を行っている。
- ・(②：A評価) ホームページのお問合せフォームやイベント時のアンケートを基に苦情・要望の把握を行っている。また、利用者とのコミュニケーションを積極的に行うことでニーズを把握し、月に1度の従業員全員が参加する会議で共有している。
- ・(③：A評価) 確実にリピーターが増加していることから、お客様の満足度（評価）は高いと推察される。また、体験イベントにおけるアンケートでは、9割が「大変満

足」の評価であることから、満足度の高さを示している。

- ・(④：一評価) 当該施設における指定管理者制度の導入目的及び施設の設置目的と利用者数の関連性が低いため、利用者数の KPI は重視していない。あくまで導入目的及び設置目的の達成を重視して運営している。本件は開成町と合意済みである。
- ・(⑤：A 評価) 地域団体及び地域住民と連携した事業（あじさいまつり特別展、生涯学習講座、外国人ツアー等）を多く実施しており、地域社会との連携は良好である。

**施設所管課評価**

苦情・要望の把握・対応においても、すぐ対応していると認識しており、今後も継続していただきたい。

また、継続して実施している外国人ツアーでは、地域の方と一緒に取り組み、開成町や瀬戸屋敷の良さを伝えられていると認識しており、今後も継続していただきたい。今後は更に周辺住民を巻き込み瀬戸屋敷を核とし、周辺地域を盛り上げていただきたい。

<b>(4) コスト管理</b>		
① 適切な会計処理がなされている	【 B 】	【 B 】
② 経費縮減への効果がある	【 A 】	【 A 】
③ 収支計画が達成されている	【 B 】	【 B 】
④ 財務診断結果	【 A 】	【 A 】

《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載

**指定管理者自己評価**

- ・(①：B 評価) 令和 5 年度の収支報告書を開成町に提出し確認をいただいている。非課税事業者との取引で発生する仕入れにおける消費税の負担分は、当社が 10 月決算のため現時点で計上できていない。
- ・(②：A 評価) 自生している植物・果実の使用等により講座等の実施における消耗品費や飲食事業における材料費の削減に努めている。また、あしがり学校では、従業員が講師役を担うことにより、外部講師料の削減に努めている。
- ・(③：B 評価) 令和 5 年度の利益について、収支計画と約-140 万円の乖離がある。
- ・(④：A 評価) 弊社の財務状況については、公表資料より問題が無いことが明確である。

**施設所管課評価**

講座の講師を従業員が実施する等、費用削減をしようとする意思是汲み取れる。また、交流拠点施設での販売のみに限らず、収穫体験や釜戸の火入れ体験や調理体験等、今後も継続して実施していただきたい。

会計処理については、交流拠点施設で販売する農産物の売手が非課税事業者であり、指定管理者が消費税の仕入税額控除を受けられない状況にあるのは、確認している。今後、収支報告書の記載方法について、消費税を含めた報告書にするとともに、使用料の見直しを行い、施設利用料の上限変更等や利用時間の延長を検討する必要があると考える。

<b>(5) その他</b>		
① 植栽の管理は適切に行われていたか	【 A 】	【 A 】
② 効果的な提案事業を行っていたか。	【 A 】	【 A 】

《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載

**指定管理者自己評価**

- ・(①：A 評価) 植栽管理に関して知識がある従業員が主担当となってマネジメントを

<p>行っており、日常的で定期的な植栽管理を実施している。月に 1 度の従業員との会議では、植栽管理について議題に挙げ、管理対応を共有している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(②：A 評価) 開成町の自然資源や観光資源を活用し、訪れた方が開成町の魅力に触れ、開成町での生活に憧れてもらえるような事業を複数企画し、実施した。(OTONAMI、ホテルイベント、秋の市、夏休み講座、農業体験など)</li> </ul>		
<p><b>施設所管課評価</b></p> <p>あじさいまつりをはじめ、小学生向けの事業や、秋の市等、瀬戸屋敷ならではのイベントを実施しているほか、カフェでのオリジナルメニューの販売、交流拠点施設での販売等、工夫を凝らしており、今後も継続して実施していただきたい。</p> <p>イベントに付随して、それぞれの施設の売上が上がるため、積極的な自主事業の実施を期待する。</p>		
<p>《総合評価》</p>		
	【 A 】	【 A 】
<p><b>【4. 評価・意見】</b></p>		
<p><b>(1) 指定管理者自己評価</b></p>		
<p>① 努力した点・成果等</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理については、仕様書に記載の事項に沿った維持管理だけではなく、施設の価値向上を目的とした施設管理を行った。その結果、施設管理に関するお客様からの苦情は 0 件であるとともに、施設の雰囲気の良い、居心地の良さを評価する声をいただいております。利用機会の増加及び集客性向上につながっている。</li> <li>・利用者のお客様満足度を高めるため、適切な人員配置や備品の調達等、戦略的な投資を行った。その結果、利用者の満足度が向上した。また、施設の価値を活かした高単価事業に関する問合せが増え、需要が増加した。</li> <li>・開成町の自然資源や観光資源を活かした自主事業を複数実施した。事業を通じて、お客様に開成町の魅力を伝え、感動を与えると同時に、開成町のファンになっていただけるような取り組みを行った。一定の効果は出ていると感じる。</li> </ul>		
<p>② 改善すべき点</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 5 年度の利益は約-140 万円となった。主な要因は、交流拠点施設「atelier hacco」の利益目標の不達である。次年度は、atelier hacco の利益創出を課題とし、利益を追求する運営を行う。具体的には、すべての商品の原価率の見直し、商品構成の見直し、接客研修、目玉となる商品開発等を行う予定である。</li> </ul>		
<p><b>(2) 施設所管課評価</b></p>		
<p>① 評価すべき点</p>		
<p>収穫体験等、開成町の自然資源や観光資源を活かした自主事業を実施しているほか、施設の雰囲気の良い、居心地の良さを評価する声をいただいております。開成町の魅力発信に一役かっている。</p>		
<p>② 指導すべき点</p>		
<p>自主事業において、提案書の提出が直前となる場合があるため、詳細が決まりしだい報告を受ける必要がある。</p>		
<p><b>【5. 総評】</b></p>		
<p>事業計画、業務仕様書、年度協定に基づき、適切に管理ができている。また、収穫体験等さまざまな取り組みを実践しており、今後は、交流拠点施設等の物販事業においても利益を創出し、開成町の観光の核となるような施設運営を目指していただきたい。</p>		

