

指定管理者モニタリングシート

【評価年度】 令和 7 年度

【 1. 施設概要】			
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	株式会社オリエンタルコンサルタンツ	現指定期間	R7.4～R10.3
【 2. 評価基準】			
《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	
【 3. 評価項目】			
《項目別評価》			
項 目	自己評価	施設所管課評価	
（1）事業運営			
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 ・施設運営にあたっては、利用ルールの明確化およびホームページや SNS を活用した周知を徹底し、公平かつ円滑な利用環境を整備した。施設利用料改定に際しても事前周知を丁寧に行い、利用者からのクレームなく円滑な運営を実現した。 ・ユニバーサル対応として英語表記の更新やパンフレット配布、地域（小学校）との連携による多言語対応を実施し、外国人観光客への対応力を向上させた。			

・さらに、予約システムやホームページ・SNS を活用した情報発信の強化、備品リストの整備、アクセス案内の充実等により、利用しやすい環境整備と業務効率化を推進した。 ・これらの取組により、協定書および町の施策に沿った適切かつ積極的な事業運営を実施していると評価した。		
施設所管課評価 月別利用状況報告及び四半期報告をはじめ、施設の運営状況や自主事業の実施について、施設所管課と連携が取れており、事業運営は適切に行われている。 また、条例で定める瀬戸屋敷の設置目的を理解し、その目的に沿った事業運営がなされている。 利用料金改定時においても事前周知を徹底していたことで、クレームのない運営がなされていた。		
(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 】	【 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 ・施設管理については、日常的な巡回・点検および各種マニュアルの整備・運用により、衛生・安全管理を適切に実施した。 ・また、熱中症対策や設備点検、応急備品の常備など、利用者および職員の安全確保に向けた取組を継続的に実施した。 ・備品管理については、貸館利用者向けの備品リストを定期的に更新し、備品の状態確認および適切な運用を実施している。一方で、備品台帳の一部に未更新箇所があることから、現時点では改善の余地があると判断し、B 評価とした。		
施設所管課評価 日常的に施設の清掃等を実施し、衛生的に施設が管理されている。 学生や地域と連携した備品づくりについては今後も継続していただきたい。一方で、備品台帳については、更新を行い適切な管理を実施していただきたい。 また、施設内の間伐した竹を利用して施設の修繕等や、施設内に自生する果物やタケノコを施設内で販売や飲食施設での活用等が行われており、施設の魅力向上と併せて自然環境へも十分に配慮がされている。		
(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	【 B 】	【 B 】
⑤ 利用者等の評価が良好である	【 A 】	【 A 】
⑥ 利用者数の目標が達成されている	【 B 】	【 B 】
⑤ 地域社会等との連携が良好である	【 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 ・利用者満足度向上に向け、アンケートや口コミ（Google 等）、イベント時のヒアリングなど複数の手法により利用者意見を収集した。一方で、アンケート回答数の増加や、より多様な意見を把握するための仕組み強化が今後の課題である。 ・イベントや日常運営においては、地域団体、学校、農家、事業者等との連携を積極的に進め、多様な体験や交流の機会を創出し、来館者の満足度向上につなげた。 ・結果として、来場者数は目標 50,000 人に対し 47,013 人と前年度を上回り、特に平常時の来館者増加が見られるなど、継続的な来館促進の成果が確認された。 ・以上より、地域との連携を含めた利用者満足度向上の取組は、総じて適切に実施されていると評価した。
施設所管課評価 基本的には、苦情や要望等に対して、迅速かつ丁寧な対応をしていると認識しており、今後も質の高い対応をお願いしたい。 一方で、課題と捉えているより多様な意見の把握については、仕組みの工夫、強化に努めていただきたい。 来場者数について、平常時の増加に加え、開成町 70 周年を記念したイベント各種の実施や、秋の瀬戸屋敷 20 周年事業の実施など、年間を通じた企画が増加した要因の一つであると考え。イベントが少ない時期の季節の魅力や楽しみ方の周知を強化し、通年での来館促進につなげられるよう努めていただきたい。 また、自己評価にもあるように地域住民や学生、ボランティアとの連携による多様な取組を実施しており、瀬戸屋敷ならではの魅力向上は図られていた。今後も地域社会との継続的な関係構築に努めていただきたい。

(4) コスト管理		
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	【 A 】	【 A 】
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 ・会計処理については適切に実施し、収支状況を把握したうえで計画的な運営を行った。 ・令和 7 年度は、利用料金改定により売上が増加した一方、人件費等の増加により支出も増加したが、これはサービス品質の向上や受入体制の強化、地域雇用の維持・創出に寄与するものである。		

・自主事業においても、売上向上の成果が見られ、収益確保に向けた取組は一定の成果を上げている。 ・一方で、人件費の増加により収支は厳しい状況となっていることから、今後はさらなる収益力の向上および効率的な運営体制の構築に継続して取り組む必要がある。		
施設所管課評価 4月から利用料を増額した影響で、収入が増加した一方、利用回数が減少しているため、改めて施設利用ルールや活用方法について分かりやすく周知するとともに、利用促進策の検討していただきたい。 人件費は増加したものの、地域住民の所得向上や雇用確保、町や施設の魅力向上、指定管理者の利益創出と、行政・指定管理者・地域住民の3者にメリットがあったと認識はしている。費用削減については、業務の効率化やボランティアの募集、地域住民との連携等により、継続してコスト削減を意識した施設運営に期待したい。		
(5) その他		
① 植栽の管理は適切に行われていたか	【 A 】	【 A 】
② 効率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 ・施設周辺の植栽管理については、日常的な点検および環境整備を実施し、来館者が安全かつ快適に利用できる景観の維持に努めた。特に、花壇整備や季節に応じた植栽の更新、竹や花等の地域資源を活用した景観演出により、施設の魅力向上と季節感の創出を図った。 ・効率的な提案事業については、地域資源（農産物、発酵文化、古民家空間等）を活用した体験事業や自主事業を積極的に展開し、収益確保と地域活性化を両立した運営を行った。 ・地域住民、学校、農家、ボランティア等との連携を積極的に推進し、地域資源を活かしたイベントや体験事業を実施することで、施設の魅力向上および地域活性化に寄与した。 ・また、外国人ツアーの受入や多言語対応の強化により、インバウンド対応の充実を図るとともに、地域住民との交流機会を創出した。		
施設所管課評価 植栽の管理について、必要に応じて施設所管課と事前調整したうえで実施するなど、計画的かつ適切に実施できていた。 あじさいまつりをはじめ、周年事業や小学生向けの事業、秋の市など、瀬戸屋敷ならではのイベントを実施しているほか、様々な自主事業を実施していた。また、外国人ツアーの受入回数が増加しており、自主事業や体験事業の実施は施設の売上にもつながるため、引き続き、積極的な事業の実施を期待する。		

《総合評価》		
	【 S 】	【 S 】
【4. 評価・意見】		
(1) 指定管理者自己評価		
① 努力した点・成果等		
・令和7年度は、施設運営の質の向上と地域連携の強化を重点的に取り組んだ。 ・事業運営においては、利用ルールの明確化やホームページ・SNS 等による積極的な情報発信により、施設利用の利便性向上と認知拡大を図った。また、体験予約サイト等で新たな利用機会を創出し、利用促進につなげた。 ・さらに、地域住民・学校・農家・事業者等と連携した事業を多数実施し、地域資源を活かした体験やイベントの充実により、施設の魅力向上と地域活性化に貢献した。 ・コスト管理面では、施設内資源の活用や効率的な人員体制の構築により経費削減を図るとともに、自主事業の収益向上により、持続可能な運営に向けた基盤強化に取り組んだ。		
② 改善すべき点		
・情報発信については、SNS 等の活用が一方向的となっている面があり、投稿内容や発信方法の工夫による効果的な集客導線の強化が課題である。 ・利用者満足度に関しては、アンケート回答数の増加や多様な意見収集の仕組み強化が求められる ・コスト管理面では、人件費の増加に伴い収支が厳しい状況となっているため、引き続き収益力の向上と効率的な運営体制の構築が求められる。		
(2) 施設所管課評価		
①評価すべき点		
施設運営にあたり、施設所管課と頻繁に情報共有を図り、適宜連携をしながら運営を行っていた。 外国人ツアーを継続的に実施し、昨年度よりも回数が増加、国外に対しても開成町の魅力を発信していること、また、その実施にあたり地域団体等と良好な連携関係を築き、町民と外国人観光客との交流にも寄与していることは大変評価できる。 SNS を強化し、施設利用予約手順やイベント情報を SNS で発信したことにより、施設利用に関する認知向上につながったと考える。		
②指導すべき点		
販売商品やイベントコンテンツのマンネリ化を防ぐために、季節感や地域性を活かした演出の更新を行い、新規来場者・リピーター双方の満足度を高める事業実施に期待したい。		

SNS については、自己評価にあるように、今後は投稿内容や頻度、表現方法を工夫し、より効果的な情報発信を行う必要がある。

費用削減については、支出増加の主な要因である人件費を削減するための業務の効率化やボランティアの募集、地域住民との連携等により、継続してコスト削減するとともに、収益力の強化を意識した施設運営に期待したい。

【 5. 総評】

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。地域住民を巻き込んだ事業等の実施について、今後とも継続していただき、地域とより良好な関係構築を図っていただきたい。

今後の課題として、人件費を中心にコスト削減を図るとともに、SNS 等のさらなる活用方法や新規事業の実施を検討し、観光の軸となるような施設を目指していただきたい。