

上天草市松島展望休憩所指定管理者
令和2年度 管理運営評価票

所管部課：経済振興部観光おもてなし課

I 施設の管理概要

指定管理者名	株式会社マリーゴールドホールディングス		
指定期間	令和2年4月1日から令和5年3月31日		
施設概要	設置目的	上天草市民及び天草地域を訪れる観光客に対し観光情報と休憩の場を提供し、観光産業の振興に資することを目的とする。	
	施設区分	小規模定型施設	
指定管理料	5,100,000円		

II 管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
来館者数（延べ人数）	12,000人	10,025人	目標達成率 83.5%
利用者満足度	100%	80%	
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>実績が目標に対し83.5%となり目標達成に至らなかった。</p> <p>しかし、オープンが6月であったことや新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言の発出などでどこの飲食店も客足が遠のくなか8割以上の来館者があったことは一定の評価ができる。今後、入館者数の増加を図るために、恵まれた立地条件と周辺の環境を活かし、SNSを活用した効果的なPR等を行うことで、更なる利用促進に努める必要がある。</p>			

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃	開館日	床面・窓ガラス・トイレ等日常の清掃、整理整頓
保守・点検	45日	
保安・警備	通年	警備会社（キューネット）
施設維持管理	開館日	日常の保守管理
その他	開館日	駐車場管理、管理清掃と違法駐車監視

【点検・調査結果及び評価】

協定書、仕様書に基づき、概ね適正に管理していることが認められる。

② 運営事業実績

〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内 容
カフェランチ	R2.6～	延べ 9,131 人	食事の提供
ガーデンヨガ	R2.9/10/11 月	50 人	美と健康発信
AKS 選抜総選挙	R2.8 月	50 人	上天草でとれる食材を用いた料理を提供し、利用客に一番を選んでもらう。
<p>【点検・調査結果及び評価】 自主的な事業について、県内はもとより九州各地からの参加があったことで評価ができる。事業の実施やSNSを通じて魅力を発信することにより更なる誘客促進が必要である。</p>			

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	335 日	309 日	—
松島展望休憩所	利用可能日数	244 日	309 日	—
	利用日数	244 日	309 日	—
	利用率	100%	100%	—
	入館者数	10,025 人	16,129 人	—
<p>【点検・調査結果及び評価】 今年度より指定管理者が変わり施設のオープンが6月になったことや新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言などにより昨年より入館者数が6,104人減少した。新型コロナウイルス感染症を徹底しながら、情報発信を今以上に行い入館者数を増加させる必要がある。※令和2年度より指定管理者が変更となり、運営方法が変わり単純な比較ができないため前年度比は記載なし。</p>				

4 管理経費の収支状況

① 収入		
項目	内 訳	金額 (円)
指定管理料	指定管理料	5,100,000
自主事業収入	自主事業収入	17,357,206
雑収入		0
合 計		22,457,206
		収入未済額
		うち利用料金収入分
		0

② 支出		
項目	内 訳	金額 (円)
人件費	給料 等	11,310,000
施設管理費	光熱水費、修繕費、業務委託費、保険料 等	2,571,927
事務費	消耗品、通信費、事務用品費 等	424,384
事業費	仕入れ、イベント費用等	5,289,661
合 計		19,595,972

【点検・調査結果及び評価】

2,861,234 円の黒字となった。自主事業による効率的な収益確保が期待される。

5 利用者調査結果

調査実施 内容	調査年月日	令和2年8月16日											
	調査方法	アンケート、ヒアリング、口コミサイト											
	調査対象者数	40人											
調査 結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい	よい		普通		あまりよくない		悪い		わからない		
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	施設管理状況	25	62	10	25	5	12	0	0	0	0	0	0
	利用条件	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職員の対応	32	80	5	12	3	8	0	0	0	0	0	0
	催し・展示等	10	25	20	50	5	12	0	0	0	0	5	12
	サービス全般	23	57	12	30	5	12	0	0	0	0	0	0

利用者からの意見等	ロケーションの良さ、リラックスできる休憩スペース、地産地消をテーマにしたメニューを楽しめた等
【調査結果及び評価】	概ね好評価であることから、新たなメニュー開発、清掃等の維持管理を継続実施するとともに、誘客に繋がる施設運営に取り組む必要がある。

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
駐車場が少ない	スペースが確保できるよう工夫した
夏場の室内が暑い	上天草市の改修工事で改善
トイレの水漏れ、老朽	上天草市の改修工事で改善
【調査結果及び評価】 経年劣化により施設の老朽化が進んでいるため、市と指定管理者のリスク分担に応じて計画的な修繕を行い、更なるサービスの向上と利用促進を図ることが必要である。	

7 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応

指摘事項	改善内容
【調査結果及び評価】 指定管理者として初年度を終えて、新型コロナウイルス感染症により思うような経営ができたわけではないがその中でも利用者増に向けて様々な取り組みを行っており、一定の評価はできるので引き続き更なる利用者増及び満足度向上に向け運営を行ってほしい。	

8 その他

--