

上天草市松島展望休憩所指定管理者

令和3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3年4月1日から令和4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	13,807人	目標達成率 115%
利用者満足度	100%	98%	98%

【点検・調査結果及び評価】

目標 12,000 人に対し実績 13,807 人となり来館者数の目標は達成したが、利用者満足度はあと一歩足りないという結果であった。しかし、満足度も非常に高い水準の数字のため一定の評価はできる。令和3年度もコロナ禍の中ではあったが、SNS等を活用してのPRや利用者による口コミの増加やリピーターの増加により目標を達成できたと考えられるため、今後も更なる来館者数の増に向け各種媒体でPRを行いさらなる利用促進に努めてほしい。

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	定期的及び故障時	浄化槽管理、貯水槽管理、空調設備等
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	R3.4～	延べ 13,807 人	食事の提供
母の日ランチ	5/9	23 人	デザート、花束の提供
父の日ランチ	6/20	31 人	デザート、花束の提供

夏のスペシャルランチ	7/24.25.8/28	73人	天草と近隣食材を使用した食事の提供
ヨガ教室	8/20	9人	芝生広場でのヨガ教室開催
秋のスペシャルランチ	9/17、18、11/23	67人	上天草と近隣食材を使用した食事の提供
ハロウィンランチ	10/31	26人	上天草と近隣食材を使用した季節ランチの提供
クリスマスランチ・ディナー	12/25	31人	クリスマス仕様のランチとディナーの提供
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>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もあり一定の評価ができる。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	313日	335日	93.4%
松島展望休憩所	利用可能日数	313日	244日	128.2%
	利用日数	313日	244日	128.2%
	利用率	100%	100%	100%
	入館者数	13,807人	10,025人	137.7%
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>コロナ禍の中、昨年から行ってきたPRの成果により入館者数が昨年より3,782人増加した。今後も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。</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	21,611,167
雑収入		93
合 計		26,711,260
	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	10,346,944
施設管理費	光熱水費、修繕費、業務委託費、保険料 等	2,460,223
備品費	備品等	781,275
事業費	仕入れ、イベント費用等	9,092,779
一般管理費	事務用品、消耗品等	5,349,234
合 計		28,030,455

【点検・調査結果及び評価】

1,319,195 円の赤字となった。自主事業による収入は増えたがそれに応じて人件費の増加が赤字の要因と考えられるので収支の見直しを行い、削減できるところは適宜見直し運営を行ってほしい。

5 利用者調査結果

調査実施 内容	調査年月日	令和3年4月～令和4年3月											
	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	105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	%	
	利用満足度	103	98	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	職員の対応	92	88	13	12	0	0	0	0	0	0	0	0
	施設管理状況	90	86	15	14	0	0	0	0	0	0	0	0
	サービス全般	93	89	11	11	0	0	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

【調査結果及び評価】

問題となるような苦情は確認されなかったが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2年目を終えて、着実に利用者を伸ばし認知度も高まってい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

--

