

上天草市松島展望休憩所指定管理者

令和4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日まで		
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	12,176人	目標達成率 101.5%
利用者満足度	100%	96.3%	96.3%

【点検・調査結果及び評価】

目標 12,000 人に対し実績 12,176 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。上天草市の農産物・水産物を活かした特色ある独自メニュー開発にはじめ、テレビや雑誌、SNS 等の活用を行い、積極的に情報発信を行ったことにより、目標を達成できたと考えられる。

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
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	R4.4～	延べ 12,176 人	食事の提供

Café kahnya リニューアルオープン	R4.4.27～	—	テイクアウト強化開始 芝生公園にイス・テーブル・ パラソル増設
母の日ランチ	R4.5.8	46人	デザート、花束の提供
夏のスペシャルランチ	R4.7.10	42人	
秋のスペシャルランチ	R4.9.10	27人	
ハロウィンイベント	R4.10.29～31	123人	
Xmas ランチ&TAKEOUT開催	R4.12.24～25	102人	

【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。

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	300日	313日	313日
松島展望休憩所	利用可能日数	300日	313日	95.8%
	利用日数	300日	313日	95.8%
	利用率	100%	100%	100%
	入場者数	12,176人	13,807人	88.2%

【点検・調査結果及び評価】

コロナ禍の中であったこともあり、入館者数が昨年より 1,631 人減少した。
しかし、そのような中でも目標達成できたことは一定の評価はできる。

※施設入場料や使用料等を徴収しない等のため入場（利用）者数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

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	20,799,083
雑収入		0
合 計		25,899,083
	収入未済額	0
	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	10,134,730
施設管理費	光熱水費、修繕費、業務委託費、保険料等	2,520,708
事業費	仕入れ、イベント費用等	8,113,013
備品費	備品等	151,748
一般管理費	事務用品、消耗品等	4,625,888
合 計		25,546,087

【点検・調査結果及び評価】

352,996 円の黒字となった。3年目を迎えたことにより、備品の購入費が抑えられたと同時に従業員の努力もあり一般管理費の購入費も抑えられたことが、このような結果につながったと判断できる。

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	令和4年4月から令和5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	173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	143	83	25	14	4	2	1	1	0	0	0	0
	職員対応状況	152	88	21	12	0	0	0	0	0	0	0	0
施設管理状況	139	80	32	19	2	1	0	0	0	0	0	0	
利用者からの意見等	ロケーションの良さ、料理が美味しい、スタッフの方の接客がよかった等												

【調査結果及び評価】

概ね高評価であり、特にスタッフの方の接客については、高い評価が認められる。一方で、料理メニューに関する意見もあることから、アンケート等を参考に引き続き新たなメニュー開発の参考とされ、誘客に繋げていただきたい。

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3年目を終えて、着実に利用者を伸ばし県内外での認知度も高まっているので、年間を通して誘客を図る運営を行ってほしい。

8 その他

--