

様式 1

指 定 管 理 者 管 理 運 営 状 況 検 証 ・ 評 価 調 書

施設所管課 商工観光課

施設名	根室市白鳥台センター	所在地	根室市酪陽 1 番地
指定管理者名	株式会社根室市観光開発公社	指定期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日

1. 指定管理者が行う業務

業務の内容	●施設の運営に関する業務 ●道の駅に関する業務 ●施設の使用許可、その他施設の使用に関する業務 ●施設の建物及び設備の維持管理に関する業務 ●施設の安全対策に関する業務
-------	--

2. 指定管理業務に係る収支状況

	平成 2 4 年度	平成 2 5 年度	平成 2 6 年度 (見込み)
収 入	17, 286, 000 円	17, 436, 200 円	17, 910, 500 円
支 出	17, 566, 323 円	18, 054, 200 円	17, 910, 500 円
差 引	△280, 323 円	△618, 000 円	0 円

3. 施設の利用状況等

利用者数 (稼働率)		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
	25 年度	12, 307	17, 700	16, 046	21, 835	29, 935	28, 080	17, 695	8, 336	3, 586	3, 988	3, 826	4, 336	167, 670
	24 年度	10, 481	13, 630	13, 509	18, 217	26, 282	31, 467	15, 862	6, 217	4, 830	4, 154	5, 721	6, 233	156, 603
	導入前	18, 851	23, 137	16, 044	22, 164	29, 867	24, 337	15, 291	7, 188	3, 841	3, 360	3, 827	4, 918	172, 825

利用料金収入 (使用料)		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計	
	年度														
	年度														
	導入前														

※利用料金制を導入していない場合は記入不要

4. 利用者からの意見への対応

利用者意見 の把握方法	観光客アンケート調査
----------------	------------

利用者からの積極的な評価	
施設の中の全体的な雰囲気が良かった。	
職員の対応が良かった。	

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
レストランの開館時間が短い。	繁忙期は開館時間を延長している。(当施設は市街地から離れており、夜間の利用者数が少ないことから、夜間の開館等は現段階では考えていない。)

トイレ便器の洗浄水が濁っている。	繁忙期はトイレ利用者数が多く、排水の浄化が追いついていない状況であることから、今後浄化槽の改修を検討している。
木道の栈道デッキが利用できなくなっている	平成26年3月に整備済みであり、現在は利用可能である。

5. 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	
施設管理	施設及び設備の適切な管理の履行	適切に管理している	電気保守・消防設備・ボイラー・救命設備等適切に管理している	A
	安全性の確保	避難・消火・通報訓練を実施し、安全確保に努めている	事故の未然防止に努め、施設整備の安全性確保が認められる。	
法令等の遵守等	法令等の遵守	遵守している	遵守していると認められる	A
	職員配置	適正に配置している	適正な人員配置により利用者への対応が考慮されているほか、合理的な人員配置により、経費節減に努めていることが認められる。	
	緊急時の体制	避難・消火・通報訓練を実施し、緊急時への万全な体制づくりを行っている	適切に体制が整えられている	
	市の指示事項への対応	指示事項に従って管理運営し、口頭及び書面による報告を徹底している	市からの指示事項に対し、適切に対応されている	
サービス水準の維持・向上	利用者数、施設稼働率	平成24年度 開館日数 335日 利用者数 156,603人 平成25年度 開館日数 330日 利用者数 167,670人	安定した利用状況と判断する	S
	利用促進に向けた取り組み	閉館日（元旦）の臨時開館 インターネットによる積極的な情報発信	利用促進に努めていると認められる	
	各種事業・プログラムの内容	レストランの新メニュー、限定商品（みやげ）の開発・販売 イベントへの協力	利用者のニーズに即したサービスの提供、向上に努めていると認められる	
	利用者満足度	観光客アンケート調査	アンケート結果から一定の評価が得られている	
	苦情等への対応	職員による直接対応、アンケート調査によるニーズの把握	迅速かつ適正に対応しているものと認められる	

- 《評価指標》
- S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
 - A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
 - B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
 - C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価
	管理運営面では適正に管理していると認められ、利用促進・サービス向上については市が定める水準以上に取り組んでいる。S

- 《評価指標》
- S：適正であり、優れた実績をあげている。
 - A：適正である。
 - B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
 - C：改善が必要である。