

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和3年度分 】

施設名	見晴らしの丘公園（キララコテージ）	施設所管課	観光課	
指定管理者	株式会社多伎振興	指定管理期間	令和2年04月01日 から 令和4年03月31日 まで	

1. 総合評価

市	【優れていると評価した点】 ・新型コロナウイルスの影響で利用者が減少する中、新たなプランの企画やSNSを利用したPRなどで利用者増を図った点は評価できる。 ・施設の維持管理については適正に行われている。 ・グループ組織の利点を活かし、効率的な施設管理・運営が行われている。
	【改善すべき点】 ・施設や設備の老朽化による修繕費の増加が懸念される。
指定管理者	【優れていると評価した点】 ・新規プランにより集客に努めている。 ・SNSを利用した販売促進。
	【改善すべき点】 ・新たなデジタル広告ツールを利用した販売促進。 ・センターハウス宿泊利用促進。 ・コロナ禍に合わせたプランの企画、価格の見直しによる稼働率の確保。 ・施設、設備の老朽化による修繕

2. 施設利用について

総括	利用者は増加傾向であったが、令和2年度以降は新型コロナウイルスの影響により減少している。そのような中で、新たなプランの企画や情報発信を行い利用者増に努めたところは評価できる。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

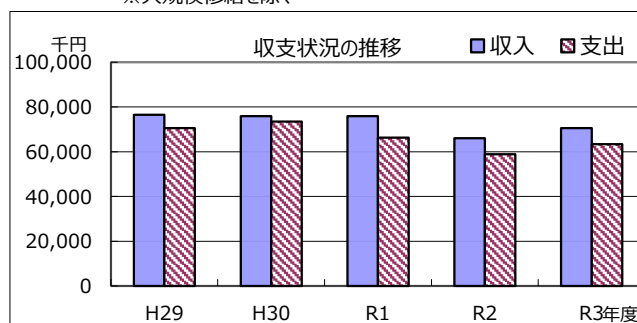
施設の収支	項目	H29	H30	R1	R2	R3
	収入		76,569	75,874	75,952	66,086
	うち指定管理料	0	0	864	3,766	0
	うち利用料	65,268	64,843	65,678	54,624	64,986
	その他	11,301	11,031	9,410	7,696	5,597
支出		70,547	73,477	66,357	58,942	63,328
差引		6,022	2,397	9,595	7,144	7,255

<上記以外の市の収入、支出>

（単位：千円）

市の収支	項目	H29	H30	R1	R2	R3
	収入（使用料）		0	0	0	0
支出		156	4,243	553	2,552	3,472
	うち修繕費	0	4,088	400	2,389	3,303

※大規模修繕を除く



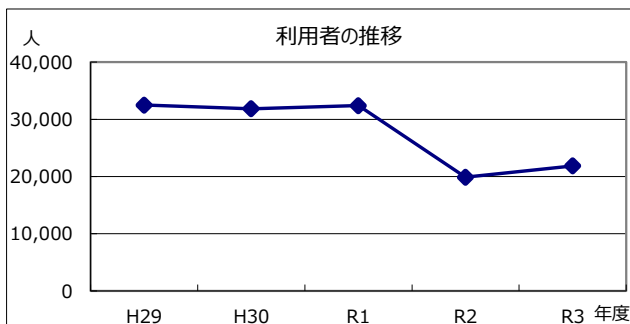
収入増・コスト削減に関する取り組み

支出額は抑制傾向。業務改革を実施し、作業の効率化を実施。ムリ・ムダ・ムラの排除に努め、利益改善に成功している。令和3度も新型コロナウイルスの影響を受けたが、コロナ禍の中で可能な利用促進を実施し、令和2年度よりも収支は改善している。

(2) 利用者の推移

(単位：人)

利用者	H29	H30	R1	R2	R3
	32,495	31,844	32,386	19,884	21,853



利用者の増に向けた取り組み・利用の動向

令和3年度も新型コロナウイルスの影響でコロナ前に比べ利用者数は少ないが、新たなプランの企画やコロナ禍でのデリバリーサービスの実施などで利用者増に努めた。

(3) 利用者アンケート

アンケートの実施状況

1年中実施している。宿泊者・利用者にアンケートを手渡しで依頼している。

回答数	職員の対応・マナー・説明、施設管理・サービス	主な意見	
1,180 件	①非常に良い	件 0.0 %	【宿泊施設について】 ・wi-fiがあるとよい。 ・松の木で折角のロケーションが見れなかった。 【接客】 ・説明が不十分、施設情報等が到着してからわかることがあった。 ・受付の説明が簡潔でわかりやすかった。 【その他】 ・各種レンタル品（自転車、アウトドア用品）があってよかった。
	②良い	件 0.0 %	
	③ふつう	件 0.0 %	
	④悪い	件 0.0 %	
	⑤非常に悪い	件 0.0 %	

(4) 住民サービス向上の取り組み・事例

- ・地元住民の施設利用を促進するため、日帰り休憩や日帰りバーベキュープラン等を新たに企画。
- ・地元の各種団体、スポーツクラブ及びサークルへの多目的室利用促進を企画。

3. 自主事業について

総括	キラバーカーリーの焼きたてパン配達など、グループ施設の連携や、新たな自主事業の取り組みは評価できる。
実 施 状 況	・キラバーカーリーの焼きたてパンの配達、タラソレストランの弁当を利用したお昼の休憩プラン、海鮮たこ焼きやケーキセットの付いたママ友休憩プランなどグループ施設の連携で利用者満足度アップを図っている。 ・ムーミングッズの品揃えを充実させ、フィンランドサロンでの販売を強化した。 ・釣り具やマリナングッズ、焚火コンロなどのレンタル用品の品揃えを強化した。

4. 施設の維持管理・安全対策について

- ・施設の老朽化に伴い修繕費が増加する傾向がある。

5. 職員（従業員等）の接遇・研修について

全従業員のレベルアップを図るため、定期的、階層別にテナントも巻き込んで勉強会を実施している。特に繁忙期を迎える前の接客・接遇については短期アルバイトを受け入れる際のマナー教育、外部講師を招いてのセミナーを開催するほか、接客のレベルアップのためロールプレイング訓練当を実施してサービスの向上に努めている。