指定管理者評価シート（令和7年度実績）

１．基本情報

施設名称	館林市サイクリングターミナル
指定管理者名	株式会社　塚原緑地研究所
指定期間	令和６年４月１日～令和１１年３月３１日
指定管理委託料	11,000,000円
施設設置条例の名称	館林市サイクリングターミナル条例
施設の設置目的	青少年の健全育成及びスポーツの振興並びに観光機能の充実及び市民福祉の増進を図る
業務内容	・集会、研修等のための施設の提供に関する事業 ・宿泊のための施設の提供に関する事業 ・その他市長が必要と認める事業
施設所管課	経済部つつじのまち観光課

２．利用状況

項目	（参考）令和6年度（実績）	令和7年度（実績）
宿泊利用者(人)	2,400人	4,122人
施設利用者(人)	2,502人	3,266人
レストラン利用者(人)	12,848人	18,031人
自主事業利用者(人)	295人	1,011

評価項目		評価内容	所管課による評価	
			評価	評価理由
管理体制等に関する事項	**利用状況**	利用日や利用時間が順守されているか	B	条例に基づき、サービスの提供を実施した。
		利用の受付や許可は適正に行われているか	B	来館、OTAでの予約受付を適正に実施している。
		使用料の徴収、収納管理及び減免等は適切に行われているか	B	条例の範囲内でシーズンに応じたダイナミックプライジングを行っているため、料金が一定ではないが、適切に処理されている。 徴収方法についても現金だけでなく、クレジットカードの対応や事前支払いなど、利用客のニーズに合わせた徴収方法が実施されている。
	実施体制	従業員の配置、研修等は適切に行われているか	B	人員を調整しながらの運営を行っているが、電話に出れないことがあるなど、受付の配置が不足していると感じる。
		従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか	B	就労規則の周知や賃金の設定されている。
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を有する職員を適正に配置しているか	B	適切に配置されている。
	防災対策及び緊急時の対応	避難訓練を実施しているか	B	年間計画のとおり避難訓練が実施されている。
	防災対策及び緊急時の対応	緊急時の連絡体制は整っているか	B	各種マニュアルの整備と緊急時連絡体制が仕様書のとおり整備されている。
	施設・設備の維持管理	館内の清掃を定期的に実施し、常に清潔に保たれているか	B	職員による日常的な清掃と清掃業者を入れた専門的な清掃が実施され、清潔さが保たれている。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか	B	職員による日常点検と専門業者に依頼して専門的な点検の両方が実施されている。
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか	B	設備について破損や不具合が生じた場合、仕様書のとおり市へ速やかに報告され、適切に修繕が実施されている。

運営等に関する事項	サービス向上の取組	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか	A	市のイベントに合わせたサービスの提供や、SNSを活用した情報発信、OTAの活用などサービスの向上並びに積極的な情報発信のが行えている。OTAからの予約数も一定数あり、効果が出ている。 ダイナミックプライシングの導入により、閑散期についても利用者が増えるような取組みを行っている。 また、決済方法も現金だけでなく、カードや電子決済の対応もしており、サービスの向上を図っている。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか	B	仕様書のとおり利用者へのアンケートを行い利用者の意見をフィードバックしている。
		苦情、要望に対し、適切・迅速に対応しているか	B	仕様書のとおり利用者の苦情・要望を把握し対応がされている。時間のかかるものも市への報告されている。
		従業員の接遇状況は適切か	B	アンケート結果によるフロント満足度も約95%であり、利用者に好印象を与える接遇が実施されている。 接遇マナー研修を行うことで、全体的な接遇の質も上がっている。 今後はトラブル時にも落ち着いた対応が出来るようにマニュアルの作成等を行ってほしい。
		ホームページ、パンフレット等を活用し、利用者への情報提供を積極的に行っているか	B	HPへ掲載されている情報が更新されていないものもあるが、SNSを利用した積極的な情報発信が実施されている。 近隣施設にポスター及びパンフレットを設置するなど新たな顧客の獲得に向け活動している。
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限することなく、市民の平等利用が確保されているか	B	公共施設の運営者として、利用者へ公平公正な対応が行えている。
	事業の実施	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか	B	当初計画にあった事業を行えていた。
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開や自主事業が行われているか	B	館林市の観光機能の拠点として、館林市及び館林観光協会主催のイベントに併せて特色ある宿泊プランを展開している。 今後は観光拠点として、行政関係以外とも連携し、館林の観光に寄与してほしい。
	個人情報の管理	個人情報の漏えいを防止する等の個人情報の適切な管理がなされているか	B	個人情報等、基本協定書のとおり適切な管理が実施されている。
	法令遵守	協定、業務に係る関係法令、労働法令等は遵守されているか	B	各種条例、法令に基づいて運営が実施されている。
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営されているか	C	当初の事業計画に記載された利益に実績が満たなかった。R7年度の実績を顧みて、R8年度は計画達成を目指してもらいたい。
		経理処理は、適切に行っているか	B	施設専用の口座を設け、本部と分けて経理が実施されているが、月例や年間の支出入の報告書類について後日修正が多い。

総合評価	総評、今後の課題
B	令和６年４月にオープン。２年目となり利用者の要望への真摯な対応や、SNSを利用した情報発信など、利用客の増加に向けた取り組みを行っており、客室稼働率、定員稼働率ともに昨年より10%以上上昇している。 また、自主事業の一環として民間団体と連携しクリスマスナイトマーケットを開催するなど、賑わい創出のための事業を展開している。 今後は、施設の美化や平日の宿泊者と夜間のレストラン利用者を増加に務めてもらいたい。また、経営状況について分析を行い、収支状況を改善してもらいたい。