

## 指定管理者モニタリングシート (平成 25 年度実績評価)

施設名称	井波彫刻総合会館		
施設所在地	富山県南砺市北川733		
指定管理者名	井波彫刻協同組合		
指定管理期間	平成24年 4月 1日～平成27年 3月31日	担当課名	商工課
施設分類	I	I. 地域援助型 II. 民間競合型 III. 公共機能保守型 IV. 公共機能増進型	
施設概要	鉄筋コンクリート平屋 木彫刻芸術の拠点としての施設		
施設目的	国指定伝統工芸品「井波彫刻」の展示・販売		

### ア. 実績 (施設の運営状況)

#### i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対前年比)	評価 ◎○△×	備考
個人入館者 単位:人	H23		14,458		△	
	H24		12,919	89%		
	H25		11,845	92%		
団体入館者 単位:人	H23		5,381		×	
	H24		3,151	59%		
	H25		2,268	72%		
	H23					
	H24					
	H25					

※評価基準 (増減率平均から判断) ◎=110%以上 ○=100%以上 △=100%未満 ×=90%以下

#### ii) 事業収支

(単位:千円)

項目	H23			H24			H25			
	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	
施設管理分	利用料	9,500	8,503	▲ 997	8,500	7,315	▲ 1,185	8,500	6,564	▲ 1,936
	その他	0	25	25	0	0	0	0	0	0
	指定管理料	16,200	16,200	0	16,200	16,200	0	16,200	16,200	0
	収入計	25,700	24,728	▲ 972	24,700	23,515	▲ 1,185	24,700	22,764	▲ 1,936
	人件費	8,100	8,100	0	8,300	8,300	0	8,300	8,300	0
	委託雇用費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	需用・役務費	8,840	8,370	▲ 470	8,786	8,037	▲ 749	8,636	7,797	▲ 839
	委託料費	8,460	7,795	▲ 665	7,800	7,805	5	7,800	7,803	3
	原材料費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他管理	300	153	▲ 147	150	163	13	150	174	24
	支出計	25,700	24,418	▲ 1,282	25,036	24,305	▲ 731	24,886	24,074	▲ 812
	剰余金	0	310	310	▲ 336	▲ 790	▲ 454	▲ 186	▲ 1,310	▲ 1,124

評価 ◎○△×

自主事業分	事販	2,500	2,387	▲ 113	2,500	2,529	29	2,500	2,686	186
	収	50	61	11	50	205	155	50	23	▲ 27
	収入計	2,550	2,448	▲ 102	2,550	2,734	184	2,550	2,709	159
	人件費	7,000	7,776	776	7,600	9,333	1,733	8,100	9,509	1,409
	原材料費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他経費	460	276	▲ 184	760	705	▲ 55	660	641	▲ 19
	支出計	7,460	8,052	592	8,360	10,038	1,678	8,760	10,150	1,390
剰余金	▲ 4,910	▲ 5,604	▲ 694	▲ 5,810	▲ 7,304	▲ 1,494	▲ 6,210	▲ 7,441	▲ 1,231	

※評価基準 ◎=収入の増、支出経費の削減成果で剰余金額の対計画差が大きくプラスになっている

○=剰余金額がプラスになっている

△=剰余金額がマイナスになっている

×=収入の減、支出経費の削減成果がなく剰余金額の対計画差が大きくマイナスになっている

評価 ◎○△×

### 【参考】市の予算から執行した経費 (施設に維持管理に関するもの)

(単位:千円)

H23		H24		H25	
項目	金額	項目	金額	項目	金額
井波彫刻総合会館スーパー天神修繕工事	893	井波彫刻総合会館門扉改修工事	1,321	井波彫刻総合会館資材倉庫雨漏り修繕工事	319
井波彫刻総合会館照名明灯設置工事	546	井波彫刻総合会館案内看板修繕工事	987		

## イ. 管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法
H26. 10. 9	現地調査（施設・書類） 確認

No.	分類	確認項目	確認方法	該当	適否	備考 (付記事項)
				<input checked="" type="checkbox"/>	○×	
1	施設運営	設置条例・協定等に定められた施設の開館時間、開館日数は守られているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
2		業務日誌等を適切に作成し、保管しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
3	利用料金	利用料金は適切に徴収・処理されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
4		利用料金の減免の手続きや処理は適切に行われているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
5	職員体制	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
6		業務を遂行するための必要な人員（職員）は確保されているか（計画どおりの人員は確保されているか）	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
7		緊急時の連絡体制が明確となっているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
8	許認可	管理運営に必要な許認可を受けているか（旅館業許可、飲食業許可など）	書類確認			
9		管理運営に必要な資格者を必要数配置しているか（食品衛生管理者、危険物取扱管理者、安全運転管理者など）	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	防火管理者
10	報告	月次報告書は提出されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
11		年次報告書は提出されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
12		市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
13	保険	市が指定している保険に加入しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	動産保険 観光券賠償責任
14	施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
15		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
16		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
17		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
18		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
19		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
20	外構施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認			
21		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
22		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
23		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
24		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
25		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
26		機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
27		備品台帳（Ⅰ種、Ⅱ種、Ⅲ種の区分で）の整備、管理はなされているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
28		点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	

29	備品管理	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
30		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
31		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
32		市所有の備品を廃棄する際に、市への連絡は徹底しているか	書類確認			
33	植栽管理	剪定時期等は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34		四季の植栽は適切か	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35	清掃業務	清掃は確実に行われているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38		マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39	防災	防災計画は作成されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40		防災マニュアルは作成されているか (緊急時の利用者・職員の対策マニュアル)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41		防災マニュアルの内容について職員への周知は徹底されているか (緊急時の対策内容の掲示など)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42		避難訓練を実施しているか (索道施設の場合は乗客救助訓練)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43		避難経路は適切に確保されているか? 避難経路に支障となる物品がないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網の掲示を含む)が整備、保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
45		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
46	個人情報保護	個人情報保護規定(マニュアル)は設定されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
47		個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
48		個人情報の保管や廃棄方法について問題はないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

適(○)の数→

36	35
A	B

評価	適	35	件	..B
	該当	36	件中	..A
	適率	97.2	%	

## ウ. サービス向上（利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況）

実施時期	実施方法
2013/9/7～10/6	「全国木彫刻コンクール井波」

No.	分類	対象	確認項目	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	使用許可、 利用料金の徴収		施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（判りやすいか）	☑	○	
2			利用料金の徴収はスムーズか（領収書等の書類は適切か）	☑	○	
3			現金の管理は適切か	☑	○	
4	運営業務 施設利用案内		行事開催案内の時期は適切か	☑	○	
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	☑	○	
6			ホームページは見易いか	☑	○	
7			その他積極的なPRを行っているか	☑	○	
8	ホームページ		イベントの掲示など頻繁な更新がされているか（ブログやSNSの活用など含む）	☑	○	
9			施設の内容や、料金、営業時間など不足は無いか	☑	○	
10			問合せ先が判りやすく、また予約の方法など判りやすくなっているか	☑	○	
11	受付・応対業務		受付の雰囲気には工夫は見られるか（花や装飾など工夫がされているか）	☑	○	
12			職員の服装について施設の性格にあったものであるか、また、名札着用など、利用者に分かりやすくなっているか	☑	○	
13	自主事業 実施内容		自主事業を積極的に実施しているか	☑	○	
14			自主事業の内容は施設目標に合致しているか	☑	○	
15			自主事業によって施設管理の面に良い影響が出ているか（施設の入場者数の増加に寄与しているなど）	☑	○	
16	職員の スキルアップ	資格講習	職員の施設管理において有用な資格取得に対して積極的な援助や配慮をおこなっているか			
17		接遇研修	接遇に関する研修への参加を積極的に行っているか	☑	○	
18			先進施設への視察研修を行っているか	☑	×	
19		技術研修	接遇以外に技術的な研修会への参加を積極的に行っているか			
20		内部研修	施設運営に関する問題点など情報共有を目的とした会議を定期的に開催しているか	☑	○	
21	目標設定	職員の“やる気”を引き出すための方策が認められるか（朝礼の実施、月次目標の設定、施設指針の設定など）	☑	○		

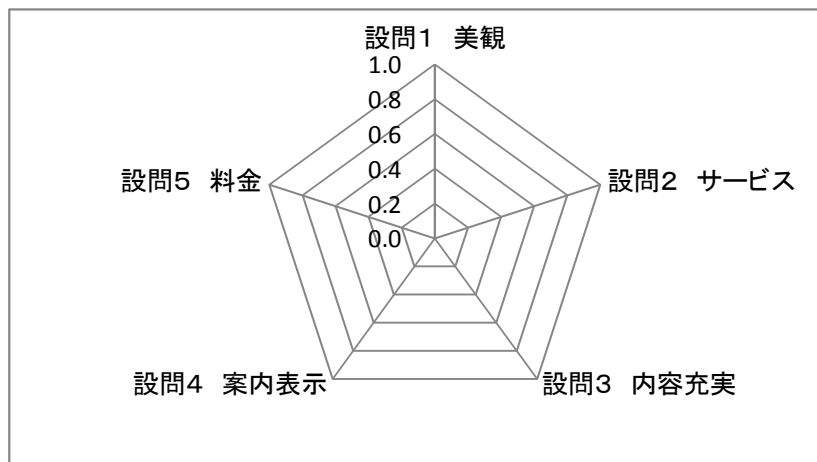
適（○）の数→

19	18
A	B

評価	適	18	件	… B
	該当	19	件中	… A
	適率	94.7	%	

## エ. 利用者アンケート

<b>設問1 美観</b>					
設問内容： 美観・清潔さに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				／全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問2 サービス</b>					
設問内容： 従業員のサービスに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				／全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問3 内容充実</b>					
設問内容： 施設の内容に関する設問 (設備の充実度、品揃えなど)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				／全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問4 案内表示</b>					
設問内容： 施設内の案内表示に関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				／全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問5 料金</b>					
設問内容： 施設の利用料金に関する設問 (設定が無い場合は扱っている商品などに関するものとする)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				／全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点



評価 (平均点)	点 ／最高5点中
-------------	-------------

【参考】アンケートに記入があった自由意見	対応状況 (改善点など)
・ 創遊館の駐車場から会館がわかりづらい 迫力がありよかった	・ 誘導看板の制作中
受付の方にわかりにくい質問をしましたがすごく丁寧に説明していただきうれしかった。作品もとても美しかった。あと、商品がもう少し手ごろな物があれば良いです	
どの作品もすごくキレイで素晴らしいなと思いました。もつと日本中に知ってほしいなと思います	
念願がかなってやっと来ました。充実していて、細工も緻密良かった	

オ. 参考資料（その他参考とする資料）

i) 指定管理者の意見		
・2013「全国木彫刻コンクール井波」を会館で開催したことにより、木彫刻ファンの多くが訪れ入館者数のアップに繋がった。 ・館内企画を5回開催し館内の展示替えすることによりリピート客の増やす。 ・会館周辺で「彫刻まつり」創遊館と一体となつての「アイスペース」を開催し井波彫刻総合会館のPRに努めた。 ・建設から20年が経ち、建物の雨漏りや設備の老朽化が目立ち不安材料となっている。		
ii) 担当課の意見（当該年度を振り返り、指定管理者に期待した内容と比較して評価できる点、反省点、改善点など）		
入館者減少に井波彫刻組合として危機感を持たれて、組合内に対策部会を設置して県内外宿泊施設等、エージェント等を廻って営業等の努力をされている。今後も入館者増に資する取り組みを継続してほしい。		
iii) 指定管理者の経営状況		
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】

※直近の貸借対照表及び、損益計算書（又は収支決算書）を参考資料として添付すること

カ. 総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表		モニタリング結果のまとめ														
高い ↑ 事業内容の収益性 ↓ 低い	<b>I. 地域援助型</b> 収益性が高い施設だが、立地条件が悪いことを考慮し、利用実績や事業収支の増加よりも、地域活気に寄与するため、利用者拡大やサービス向上などの取組みを重視すべき施設 【重視項目】ウ	<b>II. 民間競合型</b> 事業特性や立地条件から、民間事業者と競合にも負けない高い収益性に繋がる運営が必要であり、またサービス向上に対する取組みも重視する施設 【重視項目】ア・ウ	重視項目 結果のまとめ ア. 実績 i) 利用実績 <table border="1"> <tr> <td>個人入館者</td> <td>団体入館者</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>△</td> <td>×</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ii) 事業収支 <table border="1"> <tr> <td>施設管理分</td> <td>自主事業分</td> </tr> <tr> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>	個人入館者	団体入館者	0	△	×					施設管理分	自主事業分	×	×
	個人入館者	団体入館者	0													
	△	×														
施設管理分	自主事業分															
×	×															
<b>III. 公共機能保守型</b> 地域の公共機能を担保する目的であるため収益性は低く、立地条件も悪い事から比較的地域住民の利用に主眼を置く施設であり、利用者からの意見を重視すべき施設 【重視項目】エ	<b>IV. 公共機能増進型</b> 地域の公共機能を担保する目的であり収益性は低く、利用者からの意見を重視するが、立地条件は良く利用の拡大・増進を目指し、サービス向上の取組みも重視する施設 【重視項目】ウ・エ	イ. 管理 適 35 件 該当 36 件中 適率 97.2 %	ウ. サービス向上 <input checked="" type="checkbox"/> 適 18 件 該当 19 件中 適率 94.7 %													
悪い ← 施設の立地条件 → 良い	★重視項目	エ. 利用者アンケート 点 / 最高5点中														

指定管理者評価委員会の総合評価

上記施設の指定管理者の管理運営について、モニタリング調査を実施した結果、当該施設の総合評価は下記のとおり評価いたしました。

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
高いレベルで管理されている	期待するレベルをクリアしている	期待するレベルに到達していない

改善勧告・指定の取消し

指定管理者評価委員会からの意見

## 指定管理者モニタリングシート（平成 25 年度実績評価）

施設名称	南砺市農林漁業体験実習館施設等（南砺市たいらスキー場「ロッジ峰」等）		
施設所在地	南砺市梨谷313-6		
指定管理者名	㈱長田組		
指定管理期間	平成24年 4月 1日～平成27年 3月31日	担当課名	交流観光まちづくり課
施設分類	I	I. 地域援助型 II. 民間競合型 III. 公共機能保守型 IV. 公共機能増進型	
施設概要	体験実習館「ロッジ峰」、第1～3ペアリフト、たいらスキー場、スキー場クラブハウス、センターハウス「メープル」、圧雪車格納庫		
施設目的	都市住民に対して、農山村での体験活動及び長期滞在型の交流活動の場を提供するとともに、地元の農林水産物等の資源の活用及び農林業の振興並びに就業機会の拡大を図る。		

## ア. 実績（施設の運営状況）

## i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対計画比)	評価 ◎○△×	備考
入込客数(索道利用者) 単位：人	H23		19,610		◎	
	H24		20,669	105%		
	H25		22,775	110%		
単位：件	H23					
	H24					
	H25					

※評価基準（増減率平均から判断） ◎=110%以上 ○=100%以上 △=100%未満 ×=90%以下

## ii) 事業収支

(単位：千円)

項目	H23			H24			H25				
	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差		
施設管理分	利用料	36,250	23,982	▲ 12,268	31,800	25,376	▲ 6,424	31,800	25,261	▲ 6,539	
	スキー場		7,057	7,057		11,373	11,373		10,676	10,676	
	峰		1,607	1,607		1,850	1,850		1,989	1,989	
	メープル		1,700	4,438		3,253	5,224		3,253	4,775	1,522
	その他収入	1,700	4,438		3,253	5,224		3,253	4,775	1,522	
	指定管理料	38,743	38,743	0	34,000	34,140	140	34,360	34,360	0	
	収入計	76,693	75,827	▲ 866	69,053	77,963	8,910	69,413	77,061	7,648	
	人件費	24,700	25,796	1,096	31,176	28,322	▲ 2,854	31,176	31,894	718	
	委託雇用費										
	需用・役務費	19,145	19,950	805	20,930	26,404	5,474	20,930	24,940	4,010	
委託料費	23,029	18,983	▲ 4,046	13,757	11,755	▲ 2,002	13,757	14,937	1,180		
原材料費	5,250		▲ 5,250								
その他管理	4,569	2,429	▲ 2,140	3,190	4,767	1,577	3,190	4,143	953		
支出計	76,693	67,158	▲ 9,535	69,053	71,248	2,195	69,053	75,914	6,861		
剰余金	0	8,669	8,669	0	6,715	6,715	360	1,147	787		

評価 ◎○△×

自主事業分	事収	A事業								
		B事業								
		収入計								
		人件費								
		原材料費								
		その他経費								
	支出計									
	剰余金									

※評価基準 ◎=収入の増、支出経費の削減成果で剰余金額の対計画差が大きくプラスになっている

○=剰余金額がプラスになっている

△=剰余金額がマイナスになっている

×=収入の減、支出経費の削減成果がなく剰余金額の対計画差が大きくマイナスになっている

評価 ◎○△×

## 【参考】市の予算から執行した経費（施設に維持管理に関するもの）

(単位：千円)

項目	H23		H24		H25	
	金額		金額		金額	
修繕料	5,505		12,480		8,959	
工事請負費	1439		7915		2867	

## イ. 管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法
H26. 8. 27	所管課、行革施設再編課による現地立ち入り調査

No.	分類	確認項目	確認方法	該当	適否	備考 (付記事項)
				☑	○×	
1	施設運営	設置条例・協定等に定められた施設の開館時間、開館日数は守られているか	書類確認	☑	○	
2		業務日誌等を適切に作成し、保管しているか	書類確認	☑	○	
3	利用料金	利用料金は適切に徴収・処理されているか	書類確認	☑	○	
4		利用料金の減免の手続きや処理は適切に行われているか	書類確認			
5	職員体制	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか	書類確認	☑	○	
6		業務を遂行するための必要な人員（職員）は確保されているか（計画どおりの人員は確保されているか）	市担当者確認	☑	○	
7		緊急時の連絡体制が明確となっているか	書類確認	☑	○	
8	許認可	管理運営に必要な許認可を受けているか（旅館業許可、飲食業許可など）	書類確認	☑	○	
9		管理運営に必要な資格者を必要数配置しているか（食品衛生管理者、危険物取扱管理者、安全運転管理者など）	書類確認	☑	○	
10	報告	月次報告書は提出されているか	書類確認	☑	○	
11		年次報告書は提出されているか	書類確認	☑	○	
12		市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認	☑	○	
13	保険	市が指定している保険に加入しているか	書類確認	☑	○	
14	施設保守管理	点検・保守は確実に行われているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認	☑	○	
15		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	☑	○	
16		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	☑	○	
17		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	☑	○	
18		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	☑	○	
19		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
20	外構施設保守管理	点検・保守は確実に行われているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認			
21		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
22		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	☑	○	
23		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	☑	○	
24		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	☑	○	
25		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
26	備品管理	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	☑	○	
27		備品台帳（Ⅰ種、Ⅱ種、Ⅲ種の区分で）の整備、管理はなされているか	書類確認	☑	○	
28		点検・保守は確実に行われているか	書類確認	☑	○	
29		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			



30		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
31		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
32		市所有の備品を廃棄する際に、市への連絡は徹底しているか	書類確認			
33	植栽管理	剪定時期等は適切か	市担当者確認			
34		四季の植栽は適切か	書類確認			
35	清掃業務	清掃は確実にされているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38		マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39	防災	防災計画は作成されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40		防災マニュアルは作成されているか (緊急時の利用者・職員の対策マニュアル)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41		防災マニュアルの内容について職員への周知は徹底されているか (緊急時の対策内容の掲示など)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42		避難訓練を実施しているか (索道施設の場合は乗客救助訓練)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43		避難経路は適切に確保されているか? 避難経路に支障となる物品がないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網の掲示を含む)が整備、保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
45		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
46	個人情報保護	個人情報保護規定(マニュアル)は設定されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
47		個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
48		個人情報の保管や廃棄方法について問題はないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

適(○)の数→

38 38

A B

評価	適	38	件	… B
	該当	38	件中	… A
	適率	100.0	%	

## ウ. サービス向上(利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況)

実施時期	実施方法
------	------

H26. 8. 27	所管課、行革施設再編課による現地立ち入り調査
------------	------------------------

No.	分類	対象	確認項目	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	運営業務	使用許可、利用料金の徴収	施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（判りやすいか）	☑	×	
2			利用料金の徴収はスムーズか（領収書等の書類は適切か）	☑	○	
3			現金の管理は適切か	☑	○	
4		施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	☑	○	
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	☑	×	
6			ホームページは見易いか	☑	○	
7			その他積極的なPRを行っているか	☑	○	
8		ホームページ	イベントの掲示など頻繁な更新がされているか（ブログやSNSの活用など含む）	☑	○	
9			施設の内容や、料金、営業時間など不足は無いか	☑	○	
10			問合せ先が判りやすく、また予約の方法など判りやすくなっているか	☑	○	
11			受付の雰囲気は工夫は見られるか（花や装飾など工夫がされているか）	☑	×	
12			職員の服装について施設の性格にあったものであるか、また、名札着用など、利用者に分かりやすくなっているか	☑	○	
13	自主事業	実施内容	自主事業を積極的に実施しているか	☑	○	
14			自主事業の内容は施設目標に合致しているか	☑	○	
15			自主事業によって施設管理の面に良い影響が出ているか（施設の入場者数の増加に寄与しているなど）	☑	○	
16	職員のスキルアップ	資格講習	職員が施設管理において有用な資格取得に対して積極的な援助や配慮をおこなっているか	☑	○	
17		接遇研修	接遇に関する研修への参加を積極的に行っているか	☑	○	
18			先進施設への視察研修を行っているか	☑	○	
19		技術研修	接遇以外に技術的な研修会への参加を積極的に行っているか	☑	○	
20		内部研修	施設運営に関する問題点など情報共有を目的とした会議を定期的に開催しているか	☑	○	
21		目標設定	職員の“やる気”を引き出すための方策が認められるか（朝礼の実施、月次目標の設定、施設指針の設定など）	☑	○	

適（○）の数→

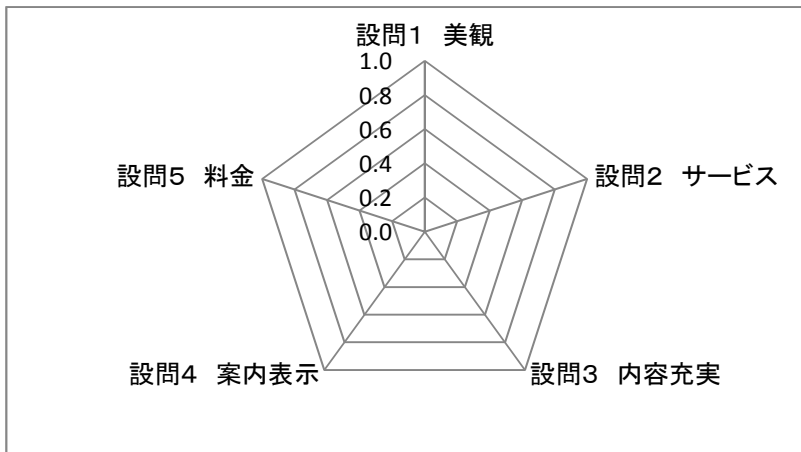
21	18
A	B

評価	適	18	件	… B
	該当	21	件中	… A
	適率	85.7	%	

## エ. 利用者アンケート

設問 1 美観
設問内容： 美観・清潔に関する設問

満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件	
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件			
				/全	件中 = 平均	<input type="text"/> 点
<b>設問2 サービス</b>						
設問内容： 従業員のサービスに関する設問						
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件	
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件			
				/全	件中 = 平均	<input type="text"/> 点
<b>設問3 内容充実</b>						
設問内容： 施設の内容に関する設問 (設備の充実度、品揃えなど)						
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件	
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件			
				/全	件中 = 平均	<input type="text"/> 点
<b>設問4 案内表示</b>						
設問内容： 施設内の案内表示に関する設問						
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件	
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件			
				/全	件中 = 平均	<input type="text"/> 点
<b>設問5 料金</b>						
設問内容： 施設の利用料金に関する設問 (設定が無い場合は扱っている商品などに関するものとする)						
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件	
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件			
				/全	件中 = 平均	<input type="text"/> 点



評価  点  
(平均点) / 最高 5 点中

【参考】アンケートに記入があった自由意見	対応状況 (改善点など)
・更衣室があったらいい	更衣室設置
・コインロッカーがあったらいい	コインロッカー設置
・レーストレーニング中のバーンが怖い	トレーニング時間を決め、開放時間を明確にした
・自由に滑れない	リ
・大会コース規制はありますか?	その日のHPに規制コース、開放時間をアップした
・平日も第2リフトを運行してほしい	事前の問い合わせで平日も第2リフトを運行した
(以上メール問い合わせ内容)	

オ. 参考資料（その他参考とする資料）

i) 指定管理者の意見（1年を振り返って、努力した点、成果があった点、反省点、また今後に向けた抱負など）			
HPのリニューアルやfacebookの利用で大会等のコース規制の情報、毎日のコースコンディション、イベント情報をいち早く、リアルタイムで公開できた。特にコース規制の情報公開は苦情減につながった。			
ii) 担当課の意見（当該年度を振り返り、指定管理者に期待した内容と比較して評価できる点、反省点、改善点など）			
平成25年度も多くの大会を積極的に誘致され、前年と比べ入込客が増えている一方収入は減少となりました。今後も大会等を積極的誘致し、同地域にあるクロスカントリー場及び地元宿泊施設とも連携を図り、大会競技及び選手育成に特化したスキー場としての方向性の検討を行い、当スキー場の特徴を活かした将来の経営戦略も含め、より一層の経営努力をお願いします。			
iii) 指定管理者の経営状況			
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	【有の場合は異常値の内容】

※直近の貸借対照表及び、損益計算書（又は収支決算書）を参考資料として添付すること

カ. 総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表		モニタリング結果のまとめ											
<p style="text-align: center;">高い</p> <p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">事業内容の収益性</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">低い</p>	<p><b>I. 地域援助型</b></p> <p>収益性が高い施設だが、立地条件が悪いことを考慮し、利用実績や事業収支の増加よりも、地域活力に寄与するため、利用者拡大やサービス向上などの取組みを重視すべき施設</p> <p>【重視項目】ウ</p>	<p><b>II. 民間競合型</b></p> <p>事業特性や立地条件から、民間事業者と競合にも負けない高い収益性に繋がる運営が必要であり、またサービス向上に対する取組みも重視する施設</p> <p>【重視項目】ア・ウ</p>	<p>重視項目</p> <p>結果のまとめ</p> <p>ア. 実績</p> <p>i) 利用実績</p> <table border="1"> <tr> <td>入込客数(常連利用者)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">◎</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>ii) 事業収支</p> <table border="1"> <tr> <td>施設管理分</td> <td>自主事業分</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> </table>	入込客数(常連利用者)			◎			施設管理分	自主事業分	○	/
	入込客数(常連利用者)												
	◎												
	施設管理分	自主事業分											
○	/												
<p><b>III. 公共機能保守型</b></p> <p>地域の公共機能を担保する目的であるため収益性は低く、立地条件も悪い事から比較的地域住民の利用に主眼を置く施設であり、利用者からの意見を重視すべき施設</p> <p>【重視項目】エ</p>	<p><b>IV. 公共機能増進型</b></p> <p>地域の公共機能を担保する目的であり収益性は低く、利用者からの意見を重視するが、立地条件は良く利用の拡大・増進を目指し、サービス向上の取組みも重視する施設</p> <p>【重視項目】ウ・エ</p>	<p>イ. 管理</p> <p>適 38 件      適率 100.0 %</p> <p>該当 38 件中</p> <p>ウ. サービス向上</p> <p>適 18 件      適率 85.7 %</p> <p>該当 21 件中</p> <p>エ. 利用者アンケート</p> <p style="text-align: right;">点</p> <p style="text-align: right;">/ 最高5点中</p>											
<p>悪い ← 施設の立地条件 → 良い</p>		<p>★重視項目</p>											

指定管理者評価委員会の総合評価

上記施設の指定管理者の管理運営について、モニタリング調査を実施した結果、当該施設の総合評価は下記のとおり評価いたしました。

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
高いレベルで管理されている	期待するレベルをクリアしている	期待するレベルに到達していない

改善勧告・指定の取消し

指定管理者評価委員会からの意見

## 指定管理者モニタリングシート (平成 25 年度実績評価)

施設名称	南砺市桂湖レクリエーション施設		
施設所在地	富山県南砺市桂大沼1-40		
指定管理者名	上平観光開発株式会社		
指定管理期間	平成24年 4月 1日～平成27年 3月31日	担当課名	交流観光まちづくり課
施設分類	I	I. 地域援助型 II. 民間競合型 III. 公共機能保守型 IV. 公共機能増進型	
施設概要	上平地域にある観光施設であり、ビジターセンター（RC造）、オートキャンプサイト（21サイト）、コテージ（3棟）、休憩所、艇庫、シャワー・トイレ棟、ビューロッジがある。		
施設目的	桂湖周辺の自然環境の中での研修、野外活動体験及び野外レクリエーションの振興		

## ア. 実績（施設の運営状況）

## i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対前年比)	評価 ◎○△×	備考
利用人数 単位：人	H23		7,627		◎	
	H24		7,989	105%		
	H25		8,870	111%		
	H23					
	H24					
	H25					
	H23					
	H24					
	H25					

※評価基準（増減率平均から判断） ◎=110%以上 ○=100%以上 △=100%未満 ×=90%以下

## ii) 事業収支

(単位：千円)

項目	H23			H24			H25			
	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	
施設管理分	利用料金	3,400	3,543	▲143	3,400	5,870	▲2,470	3,400	7,579	▲4,179
	その他収入	170	38	▲132	170	269	▲99	170	702	▲532
	自主事業収入	200		▲200	200		▲200	200		▲200
	指定管理料	12,906	12,906	0	12,906	12,000	▲906	12,906	12,000	▲906
	収入計	16,676	16,487	▲189	16,676	18,139	▲1,463	16,676	20,281	▲3,605
	人件費	8,450	6,731	▲1,719	8,450	7,177	▲1,273	8,450	8,299	▲151
	委託雇用費	510	1,142	▲632	510	1,049	▲539	510	421	▲89
	需用・役務費	4,380	3,380	▲1,000	4,380	3,195	▲1,185	4,380	4,078	▲302
	委託料費	1,520	1,486	▲34	1,520	1,388	▲132	1,520	1,437	▲83
	原材料費	500	364	▲136	500	674	▲174	500	406	▲94
その他管理	1,316	1,363	▲47	1,316	1,220	▲96	1,316	2,479	▲1,163	
支出計	16,676	14,467	▲2,209	16,676	14,703	▲1,973	16,676	17,120	▲444	
剰余金	0	2,021	▲2,021	0	3,436	▲3,436	0	3,161	▲3,161	

評価 ◎○△×

自主事業分	その他収入	1,032	917	▲115	1,032	1,013	▲19	1,032	1,530	▲498
	収入計	1,032	917	▲115	1,032	1,013	▲19	1,032	1,530	▲498
	人件費	300	440	▲140	300	334	▲34	300	304	▲4
	原材料費	300	203	▲97	300	210	▲90	300	207	▲93
	その他経費	432	95	▲337	432	15	▲417	432		▲432
	支出計	1,032	738	▲294	1,032	559	▲473	1,032	511	▲521
剰余金	0	179	▲179	0	454	▲454	0	1,019	▲1,019	

※評価基準 ◎=収入の増、支出経費の削減成果で剰余金額の対計画差が大きくプラスになっている

○=剰余金額がプラスになっている

△=剰余金額がマイナスになっている

×=収入の減、支出経費の削減成果がなく剰余金額の対計画差が大きくマイナスになっている

評価 ◎○△×

## 【参考】市の予算から執行した経費（施設に維持管理に関するもの）

(単位：千円)

H23		H24		H25	
項目	金額	項目	金額	項目	金額
工事請負費	2,982	修繕料	653	修繕料	473
		工事請負費	1155	工事請負費	3024
				備品購入費	557

## イ. 管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法
H26. 8. 26	所管課、行革施設再編課による現地立ち入り調査

No.	分類	確認項目	確認方法	該当	適否	備考 (付記事項)
				☑	○×	
1	施設運営	設置条例・協定等に定められた施設の開館時間、開館日数は守られているか	書類確認	☑	○	
2		業務日誌等を適切に作成し、保管しているか	書類確認	☑	○	
3	利用料金	利用料金は適切に徴収・処理されているか	書類確認	☑	○	
4		利用料金の減免の手続きや処理は適切に行われているか	書類確認	☑	○	
5	職員体制	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか	書類確認	☑	○	
6		業務を遂行するための必要な人員（職員）は確保されているか（計画どおりの人員は確保されているか）	市担当者確認	☑	○	
7		緊急時の連絡体制が明確となっているか	書類確認	☑	○	
8	許認可	管理運営に必要な許認可を受けているか（旅館業許可、飲食業許可など）	書類確認	☑	○	
9		管理運営に必要な資格者を必要数配置しているか（食品衛生管理者、危険物取扱管理者、安全運転管理者など）	書類確認	☑	○	
10	報告	月次報告書は提出されているか	書類確認	☑	○	
11		年次報告書は提出されているか	書類確認	☑	○	
12		市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認	☑	○	
13	保険	市が指定している保険に加入しているか	書類確認	☑	○	
14	施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認	☑	○	
15		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	☑	○	
16		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	☑	○	
17		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	☑	○	
18		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	☑	○	
19		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
20	外構施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認	☑	○	
21		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	☑	○	
22		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	☑	○	
23		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	☑	○	
24		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	☑	○	
25		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
26	備品管理	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	☑	○	
27		備品台帳（Ⅰ種、Ⅱ種、Ⅲ種の区分で）の整備、管理はなされているか	書類確認	☑	○	
28		点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	☑	○	
29		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			

30		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
31		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
32		市所有の備品を廃棄する際に、市への連絡は徹底しているか	書類確認			
33	植栽管理	剪定時期等は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34		四季の植栽は適切か	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35	清掃業務	清掃は確実にされているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38		マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39	防災	防災計画は作成されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40		防災マニュアルは作成されているか (緊急時の利用者・職員の対策マニュアル)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41		防災マニュアルの内容について職員への周知は徹底されているか (緊急時の対策内容の掲示など)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42		避難訓練を実施しているか (索道施設の場合は乗客救助訓練)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43		避難経路は適切に確保されているか? 避難経路に支障となる物品がないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網の掲示を含む)が整備、保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
45		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認			
46	個人情報保護	個人情報保護規定(マニュアル)は設定されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
47		個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
48		個人情報の保管や廃棄方法について問題はないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

適(○)の数→ **42** **40**  
A B

評価	適	40	件	…B
	該当	42	件中	…A
	適率	95.2	%	

## ウ. サービス向上（利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況）

実施時期	実施方法
H26. 8. 26	所管課、行革施設再編課による現地立ち入り調査

No.	分類	対象	確認項目	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	運營業務	使用許可、利用料金の徴収	施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（判りやすいか）	☑	○	
2			利用料金の徴収はスムーズか（領収書等の書類は適切か）	☑	○	
3			現金の管理は適切か	☑	○	
4		施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	☑	○	
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	☑	○	
6			ホームページは見易いか	☑	○	
7			その他積極的なPRを行っているか	☑	○	
8		ホームページ	イベントの掲示など頻繁な更新がされているか（ブログやSNSの活用など含む）	☑	○	
9			施設の内容や、料金、営業時間など不足は無いか	☑	○	
10			問合せ先が判りやすく、また予約の方法など判りやすくなっているか	☑	○	
11		受付・応対業務	受付の雰囲気は工夫は見られるか（花や装飾など工夫がされているか）	☑	○	
12			職員の服装について施設の性格にあったものであるか、また、名札着用など、利用者に分かりやすくなっているか	☑	○	
13	自主事業	実施内容	自主事業を積極的に実施しているか	☑	○	
14			自主事業の内容は施設目標に合致しているか	☑	○	
15			自主事業によって施設管理の面に良い影響が出ているか（施設の入場者数の増加に寄与しているなど）	☑	○	
16	職員のスキルアップ	資格講習	職員の施設管理において有用な資格取得に対して積極的な援助や配慮をおこなっているか	☑	○	
17		接遇研修	接遇に関する研修への参加を積極的に行っているか	☑	○	
18			先進施設への視察研修を行っているか	☑	○	
19		技術研修	接遇以外に技術的な研修会への参加を積極的に行っているか	☑	○	
20		内部研修	施設運営に関する問題点など情報共有を目的とした会議を定期的に開催しているか	☑	○	
21		目標設定	職員の“やる気”を引き出すための方策が認められるか（朝礼の実施、月次目標の設定、施設指針の設定など）	☑	○	

適（○）の数→

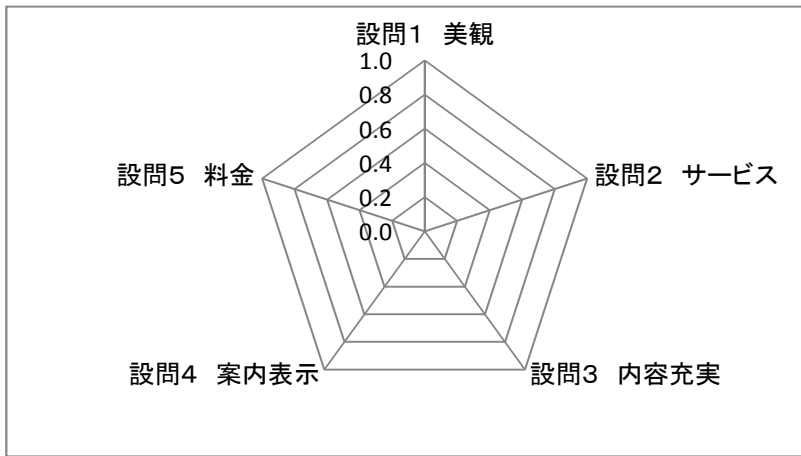
21	21
A	B

評価	適	21	件	… B
	該当	21	件中	… A
	適率	100.0	%	



エ. 利用者アンケート

<b>設問1 美観</b>					
設問内容： 美観・清潔さに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問2 サービス</b>					
設問内容： 従業員のサービスに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問3 内容充実</b>					
設問内容： 施設の内容に関する設問 (設備の充実度、品揃えなど)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問4 案内表示</b>					
設問内容： 施設内の案内表示に関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問5 料金</b>					
設問内容： 施設の利用料金に関する設問 (設定が無い場合は扱っている商品などに関するものとする)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点



評価  点  
(平均点) / 最高5点中

【参考】アンケートに記入があった自由意見	対応状況 (改善点など)
虫 (おろろ、蚊) が怖い	虫よけタープや殺虫剤を用意した。
ビジターセンターがきれい	
眺めがいい	
涼しい	
売店がほしい	
キャンプは夏じゃないと寒そう	
湖がきれい	
周辺がきれいに整備されて、また訪れたい	
水がきれい (湖)	
カヌーができるのがいい	
自然豊かできれいなところ	
新緑がきれい、また紅葉時にきたい	

オ. 参考資料（その他参考とする資料）

i) 指定管理者の意見（1年を振り返って、努力した点、成果があった点、反省点、また今後に向けた抱負など）		
富山市のエコツアー会社や合掌の里との連携で、新たに「春のカヌーツーリング」「仙人の窟ツアー」を企画し、お客様に好評でした。またKNBの「いっちゃん自然体験隊」では、カヌーやクラフト体験を実施し、親子で楽しんでいただき、テレビを通して多くの方に桂湖を知っていただきました。9月の下旬から、ダム工事で湖面の減水でカヌーレンタルを中止しましたが、桂集落のイベントを実施し、多くの方に参加していただき、NHKをはじめ多くのメディアに取り上げられました。今後もお客様の目線に立ち、様々な年代の方が楽しんでいただけるイベントを実施してまいります。		
ii) 担当課の意見（当該年度を振り返り、指定管理者に期待した内容と比較して評価できる点、反省点、改善点など）		
「春のカヌーツーリング」など利用者拡大のための新しいイベントを積極的に実施しており、評価できる。施設全体が老朽化してきており、今後、維持管理費が嵩むことが予想されるが、キャンプ場、コテージの収入等の財源確保に努めるなど、更なる経営努力をお願いする。個人情報の取り扱いについては、取り扱い状況に問題は無いが、マニュアルが設定されていないので改善を求める。		
iii) 指定管理者の経営状況		
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無い	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無い	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】

※直近の貸借対象表及び、損益計算書（又は収支決算書）を参考資料として添付すること

カ. 総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表		モニタリング結果のまとめ		
高い ↑ 事業内容の収益性 ↓ 低い	<b>I. 地域援助型</b> 収益性が高い施設だが、立地条件が悪いことを考慮し、利用実績や事業収支の増加よりも、地域活力に寄与するため、利用者拡大やサービス向上などの取組みを重視すべき施設 【重視項目】ウ	<b>II. 民間競合型</b> 事業特性や立地条件から、民間事業者と競合にも負けない高い収益性に繋がる運営が必要であり、またサービス向上に対する取組みも重視する施設 【重視項目】ア・ウ	重視項目 結果のまとめ ア. 実績 i) 利用実績 利用人数 <input checked="" type="radio"/>	
	<b>III. 公共機能保守型</b> 地域の公共機能を担保する目的であるため収益性は低く、立地条件も悪い事から比較的地域の住民の利用に主眼を置く施設であり、利用者からの意見を重視すべき施設 【重視項目】エ	<b>IV. 公共機能増進型</b> 地域の公共機能を担保する目的であり収益性は低く、利用者からの意見を重視するが、立地条件は良く利用の拡大・増進を目指し、サービス向上の取組みも重視する施設 【重視項目】ウ・エ	ii) 事業収支 施設管理分 自主事業分 <input checked="" type="radio"/>	イ. 管理 適 40 件 適率 95.2 % 該当 42 件中
	悪い ← 施設の立地条件 → 良い		<input checked="" type="checkbox"/>	ウ. サービス向上 適 21 件 適率 100.0 % 該当 21 件中
			エ. 利用者アンケート 点 / 最高5点中	

指定管理者評価委員会の総合評価

上記施設の指定管理者の管理運営について、モニタリング調査を実施した結果、当該施設の総合評価は下記のとおり評価いたしました。

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
高いレベルで管理されている	期待するレベルをクリアしている	期待するレベルに到達していない

改善勧告・指定の取消し

指定管理者評価委員会からの意見

## 指定管理者モニタリングシート（平成 25 年度実績評価）

施設名称	南砺市利賀みどりの一里塚サービスステーション「いっぷく茶屋」		
施設所在地	富山県南砺市利賀村高沼下北山43番地7		
指定管理者名	利賀みどりの一里塚管理組合		
指定管理期間	平成25年4月1日～平成28年3月31日	担当課名	交流観光まちづくり課

施設分類	I	I. 地域援助型 II. 民間競合型 III. 公共機能保守型 IV. 公共機能増進型		
施設概要	サービスステーション、駐車場、便所、東屋、野外卓、ベンチ、案内標識、照明設備、給水設備（水飲み場、取水施設等）、歩道、樹木、芝生			
施設目的	運転者等の疲労防止及び道路交通情報の提供を図るためのくつろげる休憩施設を確保するとともに、地場産品の展示販売等による地域産業の活性化及び情報の発信基地を目指す。			

## ア. 実績（施設の運営状況）

## i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対前年比)	評価 ◎○△×	備考
利用人数（入り込み人数） 単位：人	H23		23,890		×	H25年度から管理人が変わり、休憩立ち寄りのみのお客様を失ったことによる減
	H24		22,500	94%		
	H25		2,754	12%		
	H23					
	H24					
	H25					

※評価基準（増減率平均から判断） ◎=110%以上 ○=100%以上 △=100%未満 ×=90%以下

## ii) 事業収支

(単位：千円)

項目	H23			H24			H25		
	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差
施設管理分	利用								
	その他収入				2	2		146	146
	指定管理料				780	780	0	1,172	1,172
	収入計				780	782	2	1,172	1,318
	人件費				600	600	0	550	910
	委託雇用費							50	▲ 50
	需用・役務費				294	47	▲ 247	365	367
	委託料費							156	▲ 156
	原材料費								
	その他管理				73	110	37	51	▲ 51
支出計				967	757	▲ 210	1,172	1,642	
剰余金				▲ 187	25	212	0	▲ 324	

評価 ◎○△×

△

自主事業分	その他収入			11,000	2,590	▲ 8,410	7,500	2,400	▲ 5,100
	収入計			11,000	2,590	▲ 8,410	7,500	2,400	▲ 5,100
	人件費			3,900	3,600	▲ 300	3,150	150	▲ 3,000
	原材料費			5,500	1,604	▲ 3,896	2,500	701	▲ 1,799
	その他経費			1,413	652	▲ 761	1,775	1,092	▲ 683
	支出計			10,813	5,856	▲ 4,957	7,425	1,943	▲ 5,482
剰余金			187	▲ 3,266	▲ 3,453	75	457	382	

※評価基準 ◎=収入の増、支出経費の削減成果で剰余金額の対計画差が大きくプラスになっている

○=剰余金額がプラスになっている

△=剰余金額がマイナスになっている

×=収入の減、支出経費の削減成果がなく剰余金額の対計画差が大きくマイナスになっている

評価 ◎○△×

○

## 【参考】市の予算から執行した経費（施設に維持管理に関するもの）

(単位：千円)

H23		H24		H25	
項目	金額	項目	金額	項目	金額
なし		なし		なし	

## イ. 管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法
H26.10.3	所管課、行革施設再編課による現地立ち入り調査

No.	分類	確認項目	確認方法	該当	適否	備考 (付記事項)
				<input checked="" type="checkbox"/>	○×	
1	施設運営	設置条例・協定等に定められた施設の開館時間、開館日数は守られているか	書類確認			
2		業務日誌等を適切に作成し、保管しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	×	
3	利用料金	利用料金は適切に徴収・処理されているか	書類確認			
4		利用料金の減免の手続きや処理は適切に行われているか	書類確認			
5	職員体制	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか	書類確認			
6		業務を遂行するための必要な人員（職員）は確保されているか（計画どおりの人員は確保されているか）	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
7		緊急時の連絡体制が明確となっているか	書類確認			
8	許認可	管理運営に必要な許認可を受けているか（旅館業許可、飲食業許可など）	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
9		管理運営に必要な資格者を必要数配置しているか（食品衛生管理者、危険物取扱管理者、安全運転管理者など）	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
10	報告	月次報告書は提出されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
11		年次報告書は提出されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
12		市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
13	保険	市が指定している保険に加入しているか	書類確認			
14	施設保守管理	点検・保守は確実に行われているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認			
15		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
16		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
17		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
18		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
19		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
20	外構施設保守管理	点検・保守は確実に行われているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認			
21		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
22		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
23		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
24		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
25		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
26	備品管理	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
27		備品台帳（Ⅰ種、Ⅱ種、Ⅲ種の区分で）の整備、管理はなされているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	×	
28		点検・保守は確実に行われているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
29		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			

30		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
31		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
32		市所有の備品を廃棄する際に、市への連絡は徹底しているか	書類確認			
33	植栽管理	剪定時期等は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
34		四季の植栽は適切か	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
35	清掃業務	清掃は確実にされているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
36	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認			
37		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認			
38		マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
39	防災	防災計画は作成されているか	書類確認			
40		防災マニュアルは作成されているか (緊急時の利用者・職員の対策マニュアル)	書類確認			
41		防災マニュアルの内容について職員への周知は徹底されているか (緊急時の対策内容の掲示など)	書類確認			
42		避難訓練を実施しているか (索道施設の場合は乗客救助訓練)	書類確認			
43		避難経路は適切に確保されているか? 避難経路に支障となる物品がないか	市担当者確認			
44	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網の掲示を含む)が整備、保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	×	
45		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認			
46	個人情報保護	個人情報保護規定(マニュアル)は設定されているか	書類確認			
47		個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	市担当者確認			
48		個人情報の保管や廃棄方法について問題はないか	市担当者確認			
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	○	

適(○)の数→

20	17
A	B

評価	適	17	件	…B
	該当	20	件中	…A
	適率	85.0	%	

## ウ. サービス向上（利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況）

実施時期	実施方法
H26.10.3	所管課、行革施設再編課による現地立ち入り調査

No.	分類	対象	確認項目	該当 <input checked="" type="checkbox"/>	適否 <input type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/> ×	備考 (付記事項)
1	運営業務	使用許可、利用料金の徴収	施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（判りやすいか）			
2			利用料金の徴収はスムーズか（領収書等の書類は適切か）			
3			現金の管理は適切か			
4		施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ○	
6			ホームページは見易いか			
7			その他積極的なPRを行っているか			
8	ホームページ	イベントの掲示など頻繁な更新がされているか（ブログやSNSの活用など含む）				
9		施設の内容や、料金、営業時間など不足は無いか				
10		問合せ先が判りやすく、また予約の方法など判りやすくなっているか				
11	受付・応対業務	受付の雰囲気は工夫は見られるか（花や装飾など工夫がされているか）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ○		
12		職員の服装について施設の性格にあったものであるか、また、名札着用など、利用者に分かりやすくなっているか				
13	自主事業	実施内容	自主事業を積極的に実施しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ×	
14			自主事業の内容は施設目標に合致しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ○	
15			自主事業によって施設管理の面に良い影響が出ているか（施設の入場者数の増加に寄与しているなど）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ○	
16	職員のスキルアップ	資格講習	職員の施設管理において有用な資格取得に対して積極的な援助や配慮をおこなっているか			
17		接遇研修	接遇に関する研修への参加を積極的に行っているか			
18			先進施設への視察研修を行っているか			
19		技術研修	接遇以外に技術的な研修会への参加を積極的に行っているか			
20		内部研修	施設運営に関する問題点など情報共有を目的とした会議を定期的に行っているか			
21		目標設定	職員の“やる気”を引き出すための方策が認められるか（朝礼の実施、月次目標の設定、施設指針の設定など）			

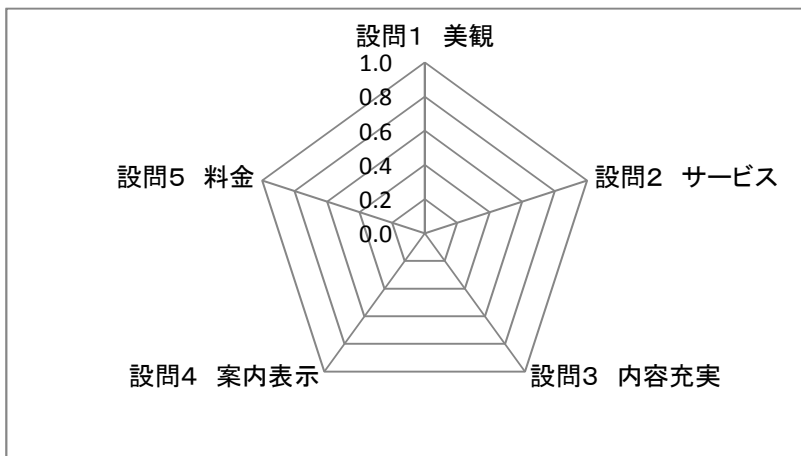
適（○）の数→

5	4
A	B

評価	適	4	件	…B
	該当	5	件中	…A
	適率	80.0	%	

エ. 利用者アンケート

<b>設問1 美観</b>					
設問内容： 美観・清潔さに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問2 サービス</b>					
設問内容： 従業員のサービスに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問3 内容充実</b>					
設問内容： 施設の内容に関する設問 (設備の充実度、品揃えなど)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問4 案内表示</b>					
設問内容： 施設内の案内表示に関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問5 料金</b>					
設問内容： 施設の利用料金に関する設問 (設定が無い場合は扱っている商品などに関するものとする)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点



評価  点  
(平均点) / 最高5点中

【参考】アンケートに記入があった自由意見	対応状況 (改善点など)

オ. 参考資料（その他参考とする資料）

i) 指定管理者の意見（1年を振り返って、努力した点、成果があった点、反省点、また今後に向けた抱負など）		
一年目は無我夢中でやって来ました。来店のお客様からは、ほっとする店等、会話がはずみ、道案内接客を心より行おうと思っています。		
ii) 担当課の意見（当該年度を振り返り、指定管理者に期待した内容と比較して評価できる点、反省点、改善点など）		
近隣で唯一の休憩施設でありますので、ひきつづき利用者が安らぐ環境整備に努めてください。		
iii) 指定管理者の経営状況		
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】

※直近の貸借対象表及び、損益計算書（又は収支決算書）を参考資料として添付すること

カ. 総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表		モニタリング結果のまとめ										
高い ↑ 事業内容の収益性 ↓ 低い	<b>I. 地域援助型</b> 収益性が高い施設だが、立地条件が悪いことを考慮し、利用実績や事業収支の増加よりも、地域活力に寄与するため、利用者拡大やサービス向上などの取組みを重視すべき施設 【重視項目】ウ	<b>II. 民間競合型</b> 事業特性や立地条件から、民間事業者と競合にも負けない高い収益性に繋がる運営が必要であり、またサービス向上に対する取組みも重視する施設 【重視項目】ア・ウ	重視項目 結果のまとめ ア. 実績 i) 利用実績 <table border="1"> <tr> <td>利用人数 (入/出/入人数)</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>×</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	利用人数 (入/出/入人数)	0	0	×					
	利用人数 (入/出/入人数)	0	0									
	×											
<b>III. 公共機能保守型</b> 地域の公共機能を担保する目的であるため収益性は低く、立地条件も悪い事から比較的地域住民の利用に主眼を置く施設であり、利用者からの意見を重視すべき施設 【重視項目】エ	<b>IV. 公共機能増進型</b> 地域の公共機能を担保する目的であり収益性は低く、利用者からの意見を重視するが、立地条件は良く利用の拡大・増進を目指し、サービス向上の取組みも重視する施設 【重視項目】ウ・エ	ii) 事業収支 <table border="1"> <tr> <td>施設管理分</td> <td>自主事業分</td> </tr> <tr> <td>△</td> <td>○</td> </tr> </table>	施設管理分	自主事業分	△	○						
施設管理分	自主事業分											
△	○											
		イ. 管理 適 17 件      適率 85.0 % 該当 20 件中	ウ. サービス向上 適 4 件      適率 80.0 % 該当 5 件中									
		エ. 利用者アンケート 点 / 最高 5 点中										

指定管理者評価委員会の総合評価

上記施設の指定管理者の管理運営について、モニタリング調査を実施した結果、当該施設の総合評価は下記のとおり評価いたしました。

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
高いレベルで管理されている	期待するレベルをクリアしている	期待するレベルに到達していない

改善勧告・指定の取消し

指定管理者評価委員会からの意見



## 指定管理者モニタリングシート (平成 25 年度実績評価)

施設名称	南砺市利賀天竺温泉の郷		
施設所在地	南砺市利賀村上百瀬482		
指定管理者名	一般財団法人利賀ふるさと財団		
指定管理期間	平成 24年 4月 1日～平成 27年 3月 31日	担当課名	交流観光まちづくり課
施設分類	I	I. 地域援助型 II. 民間競合型 III. 公共機能保守型 IV. 公共機能増進型	
施設概要	天竺の館 天竺の湯 露天風呂 湯施設 ロビー、休憩室、レストラン、会議室、大宴会場、中宴会場 和室11室、洋室1室 美術館		
施設目的	市民の福祉、健康増進及び観光レクリエーションの推進に資することを目的とする。		

## ア. 実績(施設の運営状況)

## i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対前年比)	評価 ◎○△×	備考
利用人数 宿泊+日帰り温泉+宴会 単位:人	H23		16,664		△	
	H24		16,817	101%		
	H25		15,181	90%		
	H23					
	H24					
	H25					
	H23					
	H24					
	H25					

※評価基準(増減率平均から判断) ◎=110%以上 ○=100%以上 △=100%未満 ×=90%以下

## ii) 事業収支

(単位:千円)

項目	H23			H24			H25		
	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差
施設管理分	利用料	55,595	55,595	57,460	48,061	▲ 9,399	57,460	44,599	▲ 12,861
	施設使用料・売店含む								
	雑収入	25	25	126	188	62	126	91	▲ 35
	事務局収入按分	4,623	4,623	3,600	2,125	▲ 1,475	3,600	619	▲ 2,981
	指定管理料	14,020	14,020	23,600	23,600	0	23,600	24,260	660
	収入計	74,263	74,263	84,786	73,974	▲ 10,812	84,786	69,569	▲ 15,217
	人件費	21,545	21,545	16,500	16,573	73	16,500	20,375	3,875
	委託雇用費	11,137	11,137	6,300	10,653	4,353	6,300	4,920	▲ 1,380
	需用・役務費	27,709	27,709	26,972	28,065	1,093	26,972	25,998	▲ 974
	委託料費	705	705	2,500	715	▲ 1,785	2,500	731	▲ 1,769
	原材料費	18,211	18,211	17,631	17,178	▲ 453	17,631	14,974	▲ 2,657
	その他管理	6,836	6,836	14,853	6,686	▲ 8,167	14,853	8,213	▲ 6,640
	支出計	86,143	86,143	84,756	79,870	▲ 4,886	84,756	75,211	▲ 9,545
剰余金		▲ 11,880	▲ 11,880	30	▲ 5,896	▲ 5,926	30	▲ 5,642	▲ 5,672
									評価 ◎○△×
									×

自主事業分	事収	A事業							
		B事業							
		収入計							
		人件費							
		原材料費							
		その他経費							
	支出計								
	剰余金								

※評価基準 ◎=収入の増、支出経費の削減成果で剰余金額の対計画差が大きくプラスになっている

○=剰余金額がプラスになっている

△=剰余金額がマイナスになっている

×=収入の減、支出経費の削減成果がなく剰余金額の対計画差が大きくマイナスになっている

評価  
◎○△×

## 【参考】市の予算から執行した経費(施設に維持管理に関するもの)

(単位:千円)

H23		H24		H25	
項目	金額	項目	金額	項目	金額
修繕料	1,974	修繕料	7,939	修繕料	5,670

## イ. 管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法
H26.10.2	担当課と行革施設再編課による現地立ち入り調査

No.	分類	確認項目	確認方法	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	施設運営	設置条例・協定等に定められた施設の開館時間、開館日数は守られているか	書類確認	☑	○	
2		業務日誌等を適切に作成し、保管しているか	書類確認	☑	○	
3	利用料金	利用料金は適切に徴収・処理されているか	書類確認	☑	○	
4		利用料金の減免の手続きや処理は適切に行われているか	書類確認			
5	職員体制	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか	書類確認	☑	○	
6		業務を遂行するための必要な人員（職員）は確保されているか（計画どおりの人員は確保されているか）	市担当者確認	☑	○	
7		緊急時の連絡体制が明確となっているか	書類確認	☑	○	
8	許認可	管理運営に必要な許認可を受けているか（旅館業許可、飲食業許可など）	書類確認	☑	○	
9		管理運営に必要な資格者を必要数配置しているか（食品衛生管理者、危険物取扱管理者、安全運転管理者など）	書類確認	☑	○	
10	報告	月次報告書は提出されているか	書類確認	☑	○	
11		年次報告書は提出されているか	書類確認	☑	○	
12		市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認	☑	○	
13	保険	市が指定している保険に加入しているか	書類確認	☑	○	
14	施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認	☑	○	
15		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	☑	○	
16		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	☑	○	
17		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	☑	○	
18		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	☑	○	
19		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
20	外構施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認	☑	○	
21		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	☑	○	
22		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	☑	○	
23		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
24		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
25		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
26		機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	☑	○	
27		備品台帳（Ⅰ種、Ⅱ種、Ⅲ種の区分で）の整備、管理はなされているか	書類確認	☑	○	
28		点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	☑	○	

29	備品管理	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
30		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
31		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
32		市所有の備品を廃棄する際に、市への連絡は徹底しているか	書類確認			
33	植栽管理	剪定時期等は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34		四季の植栽は適切か	書類確認			
35	清掃業務	清掃は確実に行われているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36		業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37	警備業務	不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38		マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39		防災計画は作成されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40		防災マニュアルは作成されているか (緊急時の利用者・職員の対策マニュアル)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41	防災	防災マニュアルの内容について職員への周知は徹底されているか (緊急時の対策内容の掲示など)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42		避難訓練を実施しているか (索道施設の場合は乗客救助訓練)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43		避難経路は適切に確保されているか？避難経路に支障となる物品がないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
45		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認			
46		個人情報保護規定（マニュアル）は設定されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
47	個人情報保護	個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
48		個人情報の保管や廃棄方法について問題はないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

適（○）の数→

38	37
A	B

評価	適	37	件	..B
	該当	38	件中	..A
	適率	97.4	%	

## ウ. サービス向上（利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況）

実施時期	実施方法
H26. 10. 2	担当課と行革施設再編課による現地立ち入り調査

No.	分類	対象	確認項目	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	使用許可、利用料金の徴収		施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（判りやすいか）	☑	○	
2			利用料金の徴収はスムーズか（領収書等の書類は適切か）	☑	○	
3			現金の管理は適切か	☑	○	
4	運営業務	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	☑	○	
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	☑	○	
6			ホームページは見易いか	☑	○	
7			その他積極的なPRを行っているか	☑	×	
8	ホームページ		イベントの掲示など頻繁な更新がされているか（ブログやSNSの活用など含む）	☑	○	
9			施設の内容や、料金、営業時間など不足は無いか	☑	○	
10			問合せ先が判りやすく、また予約の方法など判りやすくなっているか	☑	×	
11	受付・応対業務		受付の雰囲気工夫は見られるか（花や装飾など工夫がされているか）	☑	○	
12			職員の服装について施設の性格にあったものであるか、また、名札着用など、利用者に分かりやすくなっているか	☑	○	
13	自主事業	実施内容	自主事業を積極的に実施しているか	☑	×	
14			自主事業の内容は施設目標に合致しているか			
15			自主事業によって施設管理の面に良い影響が出ているか（施設の入場者数の増加に寄与しているなど）			
16	職員のスキルアップ	資格講習	職員の施設管理において有用な資格取得に対して積極的な援助や配慮をおこなっているか			
17		接遇研修	接遇に関する研修への参加を積極的に行っているか	☑	×	
18			先進施設への視察研修を行っているか	☑	×	
19		技術研修	接遇以外に技術的な研修会への参加を積極的に行っているか	☑	×	
20		内部研修	施設運営に関する問題点など情報共有を目的とした会議を定期的に開催しているか	☑	×	
21	目標設定	職員の“やる気”を引き出すための方策が認められるか（朝礼の実施、月次目標の設定、施設指針の設定など）	☑	○		

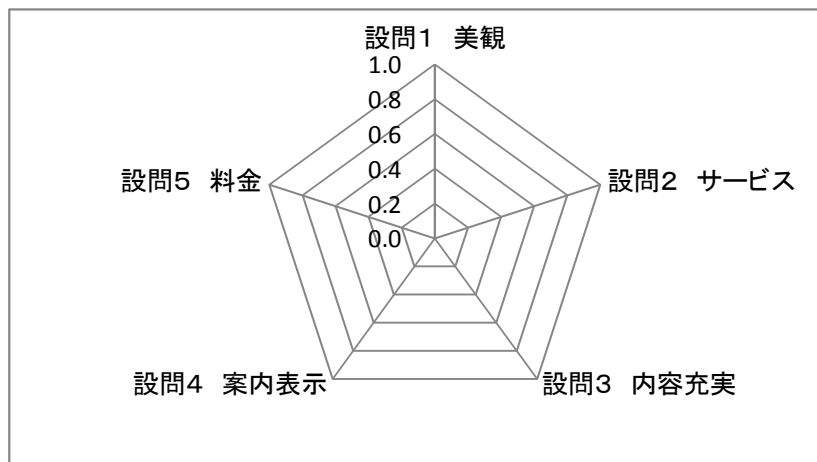
適（○）の数→

18	11
A	B

評価	適	11	件	… B
	該当	18	件中	… A
	適率	61.1	%	

## エ. 利用者アンケート

<b>設問1 美観</b>					
設問内容： 美観・清潔さに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問2 サービス</b>					
設問内容： 従業員のサービスに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問3 内容充実</b>					
設問内容： 施設の内容に関する設問 (設備の充実度、品揃えなど)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問4 案内表示</b>					
設問内容： 施設内の案内表示に関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問5 料金</b>					
設問内容： 施設の利用料金に関する設問 (設定が無い場合は扱っている商品などに関するものとする)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点



評価  点  
(平均点) / 最高5点中

【参考】アンケートに記入があった自由意見	対応状況 (改善点など)
・ 宿泊の温泉入浴時間を24時間可能にしてほしい (現在は、15:00~23:00までと翌日6:00~8:00迄)	少数の意見と判断し、費用対効果の面からも現行の入浴時間で営業する。
・ 足の悪い方向けの座椅子が無かったので座椅子等対応してほしい	現在、市販の木製の極低い椅子 (尻あて) にて対応。今後は腰掛け式の宴会卓・椅子導入を検討中
・ 露天風呂の雑草が気になった	(①南砺市に予算要求 ②購入)
・ 山菜料理がもっとあれば良かった (5/25ご利用)	利賀の伝承料理 山菜料理 手打ちそばを当館のセールスポイントとして打ち出し、村外からの集客を図る。

オ. 参考資料（その他参考とする資料）

i) 指定管理者の意見（1年を振り返って、努力した点、成果があった点、反省点、また今後に向けた抱負など）		
平成25年度シーズンにスノーバレー利賀スキー場が閉場。当然、当施設も年末年始を含めた冬期の売上が減少した。冬期対策として①スノーバレー（関連客）客に代わる冬期集客企画による集客。②冬期人員対策が必要である。		
ii) 担当課の意見（当該年度を振り返り、指定管理者に期待した内容と比較して評価できる点、反省点、改善点など）		
スノーバレー利賀スキー場廃止により、収支に影響がでました。冬期プラン等を実施されましたが、これまでの集客効果には及びませんでした。今後は、ネット等を活用した集客、利賀における演劇活動と連携した集客等に努め、収支の改善を図っていただきたいと思います。		
iii) 指定管理者の経営状況		
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無いか	有・〇無 【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無いか	有・〇無 【有の場合は異常値の内容】

※直近の貸借対照表及び、損益計算書（又は収支決算書）を参考資料として添付すること

カ. 総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表		モニタリング結果のまとめ											
<p style="text-align: center;">高い</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">↑ 事業内容の収益性 ↓</p> <p style="text-align: center;">低い</p>	<p><b>I. 地域援助型</b></p> <p>収益性が高い施設だが、立地条件が悪いことを考慮し、利用実績や事業収支の増加よりも、地域活気に寄与するため、利用者拡大やサービス向上などの取組みを重視すべき施設</p> <p>【重視項目】ウ</p>	<p><b>II. 民間競合型</b></p> <p>事業特性や立地条件から、民間事業者と競合にも負けない高い収益性に繋がる運営が必要であり、またサービス向上に対する取組みも重視する施設</p> <p>【重視項目】ア・ウ</p>	重視項目										
	<p><b>III. 公共機能保守型</b></p> <p>地域の公共機能を担保する目的であるため収益性は低く、立地条件も悪い事から比較的地域住民の利用に主眼を置く施設であり、利用者からの意見を重視すべき施設</p> <p>【重視項目】エ</p>	<p><b>IV. 公共機能増進型</b></p> <p>地域の公共機能を担保する目的であり収益性は低く、利用者からの意見を重視するが、立地条件は良く利用の拡大・増進を目指し、サービス向上の取組みも重視する施設</p> <p>【重視項目】ウ・エ</p>	結果のまとめ										
	<p>悪い ← 施設の立地条件 → 良い</p>		<p>ア. 実績</p> <p>i) 利用実績</p> <table border="1"> <tr> <td>利用人数</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">△</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>ii) 事業収支</p> <table border="1"> <tr> <td>施設管理分</td> <td>自主事業分</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> </table>	利用人数	0	0	△			施設管理分	自主事業分	×	/
	利用人数	0	0										
△													
施設管理分	自主事業分												
×	/												
		<p>イ. 管理</p> <p>適 37 件      適率 97.4 % 該当 38 件中</p> <p>ウ. サービス向上</p> <p>適 11 件      適率 61.1 % 該当 18 件中</p> <p>エ. 利用者アンケート</p> <p style="text-align: right;">点 /最高5点中</p>											

指定管理者評価委員会の総合評価

上記施設の指定管理者の管理運営について、モニタリング調査を実施した結果、当該施設の総合評価は下記のとおり評価いたしました。

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
高いレベルで管理されている	期待するレベルをクリアしている	期待するレベルに到達していない

↓  
改善勧告・指定の取消し

指定管理者評価委員会からの意見

## 指定管理者モニタリングシート (平成 25 年度実績評価)

施設名称	南砺市利賀活性化施設 (そばの郷、瞑想の郷、利賀国際キャンプ場)		
施設所在地	そばの郷：利賀村坂上1193、瞑想の郷：利賀村上畠101、利賀国際キャンプ場：利賀村上百瀬49		
指定管理者名	一般財団法人利賀ふるさと財団		
指定管理期間	平成 24年 4月 1日～平成 27年 3月 31日	担当課名	交流観光まちづくり課

施設分類	I	I. 地域援助型 II. 民間競合型 III. 公共機能保守型 IV. 公共機能増進型
施設概要	利賀そばの郷 そばの館、いろり庵、ごっつお館、うまいもん館、雪乃庄屋、そば打ち館、利賀そば工房、観水舎、その他付帯施設 利賀瞑想の郷 瞑想の館、瞑想美の館、空想の館、観水の館、風景舎、観洗房、その他付帯施設 利賀国際キャンプ場 管理棟、研修棟、炊事舎2棟、公衆便所、多目的活動棟、コテージ4棟、グルメ館、武蔵野館、その他付帯施設	
施設目的	豊かな自然環境及び山村の生活文化へのふれあいを求めて訪れる都市住民との交流により、活力あるまちづくりを進めるため	

## ア. 実績 (施設の運営状況)

## i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対前年比)	評価 ◎○△×	備考
瞑想の郷	H23		3,152		×	
	H24		3,025	96%		
	H25		2,561	85%		
単位:人	H23		585		×	H24:1,097人のうち、上畠アートの喫茶利用人数が670人
	H24		1,097	188%		
	H25		357	33%		
そばの館	H23		929		×	
	H24		843	91%		
	H25		649	77%		
飛翔の郷	H23		426		—	平成23年度末で休止
	H24		0	0%		
	H25		0	—		
利賀国際キャンプ場	H23		3,370		◎	
	H24		3,359	100%		
	H25		4,609	137%		

※評価基準 (増減率平均から判断) ◎=110%以上 ○=100%以上 △=100%未満 ×=90%以下

## ii) 事業収支

(単位:千円)

項目	H23			H24			H25		
	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差
施設管理分	利用料・雑収								
	瞑想の郷	2,399	2,399	2,619	2,153	▲ 466	2,619	1,903	▲ 716
	観水の館	2,537	2,537	5,016	2,015	▲ 3,001	5,016	1,545	▲ 3,471
	そばの館	1,565	1,565	1,870	1,464	▲ 406	1,870	1,464	▲ 406
	飛翔の郷	96	96	0	0	0	0	0	0
	利賀国際キャンプ場	6,977	6,977	7,580	7,034	▲ 546	7,580	7,230	▲ 350
	雑収入	113	113	101	19	▲ 82	101	29	▲ 72
	事務局収入按分額	232	232	3,600	2,829	▲ 771	3,600	619	▲ 2,981
	指定管理料	13,604	13,604	17,700	17,700	0	17,700	17,700	0
	収入計	27,523	27,523	38,486	33,214	▲ 5,272	38,486	30,490	▲ 7,996
人件費	5,937	5,937	10,105	10,875	770	10,105	9,718	▲ 387	
委託雇用費	1,586	1,586	2,500	1,289	▲ 1,211	2,500	1,322	▲ 1,178	
需用・役務費	7,508	7,508	7,386	6,974	▲ 412	7,386	6,723	▲ 663	
委託料費	114	114	947	343	▲ 604	947	509	▲ 438	
原材料費	2,151	2,151	3,283	1,329	▲ 1,954	3,283	2,198	▲ 1,085	
その他管理・事務局費	3,634	3,634	14,205	6,730	▲ 7,475	14,205	7,852	▲ 6,353	
支出計	20,930	20,930	38,426	27,540	▲ 10,886	38,426	28,322	▲ 10,104	
剰余金	6,593	6,593	60	5,674	5,614	60	2,168	2,108	

評価 ◎○△×

自主事業分	事業		収入計			支出計			剰余金		
	A事業	B事業	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額

※評価基準 ◎=収入の増、支出経費の削減成果で剰余金額の対計画差が大きくプラスになっている

○=剰余金額がプラスになっている

△=剰余金額がマイナスになっている

×=収入の減、支出経費の削減成果がなく剰余金額の対計画差が大きくマイナスになっている

評価 ◎○△×

## 【参考】市の予算から執行した経費 (施設に維持管理に関するもの)

(単位:千円)

H23		H24		H25	
項目	金額	項目	金額	項目	金額
修繕料	477	修繕料	1,227	修繕料	751
工事請負費	945	工事請負費	11,093	工事請負費	2,657

## イ. 管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法
H26. 10. 2	担当課と行革施設再編課で現地立入調査

No.	分類	確認項目	確認方法	該当	適否	備考 (付記事項)
				☑	○×	
1	施設運営	設置条例・協定等に定められた施設の開館時間、開館日数は守られているか	書類確認			
2		業務日誌等を適切に作成し、保管しているか	書類確認	☑	○	
3	利用料金	利用料金は適切に徴収・処理されているか	書類確認	☑	○	
4		利用料金の減免の手続きや処理は適切に行われているか	書類確認			
5	職員体制	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか	書類確認	☑	○	
6		業務を遂行するための必要な人員（職員）は確保されているか（計画どおりの人員は確保されているか）	市担当者確認	☑	○	
7		緊急時の連絡体制が明確となっているか	書類確認	☑	○	
8	許認可	管理運営に必要な許認可を受けているか（旅館業許可、飲食業許可など）	書類確認	☑	○	
9		管理運営に必要な資格者を必要数配置しているか（食品衛生管理者、危険物取扱管理者、安全運転管理者など）	書類確認	☑	○	
10	報告	月次報告書は提出されているか	書類確認	☑	○	
11		年次報告書は提出されているか	書類確認	☑	○	
12		市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認	☑	○	
13	保険	市が指定している保険に加入しているか	書類確認			
14	施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認	☑	○	
15		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	☑	○	
16		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認	☑	○	
17		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	☑	○	
18		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	☑	○	
19		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
20	外構施設保守管理	点検・保守は確実に実行されているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認			
21		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
22		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
23		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	☑	○	
24		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	☑	○	
25		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
26	備品管理	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	☑	○	
27		備品台帳（Ⅰ種、Ⅱ種、Ⅲ種の区分で）の整備、管理はなされているか	書類確認	☑	○	
28		点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	☑	○	
29		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
30		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
31		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			



32		市所有の備品を廃棄する際に、市への連絡は徹底しているか	書類確認			
33	植栽管理	剪定時期等は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34		四季の植栽は適切か	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38		マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39	防災	防災計画は作成されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40		防災マニュアルは作成されているか (緊急時の利用者・職員の対策マニュアル)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41		防災マニュアルの内容について職員への周知は徹底されているか (緊急時の対策内容の掲示など)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42		避難訓練を実施しているか (索道施設の場合は乗客救助訓練)	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43		避難経路は適切に確保されているか? 避難経路に支障となる物品がないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網の掲示を含む)が整備、保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
45		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認			
46	個人情報保護	個人情報保護規定(マニュアル)は設定されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
47		個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
48		個人情報の保管や廃棄方法について問題はないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

適(○)の数→

36 33

A B

評価	適	33	件	… B
	該当	36	件中	… A
	適率	91.7	%	

## ウ. サービス向上 (利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況)

実施時期	実施方法
H26. 10. 2	担当課と行革施設再編課で現地立入調査

No.	分類	対象	確認項目	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	運営業務	使用許可、利用料金の徴収	施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか (判りやすいか)	☑	○	
2			利用料金の徴収はスムーズか (領収書等の書類は適切か)	☑	○	
3			現金の管理は適切か	☑	○	
4		施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	☑	○	
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	☑	○	
6			ホームページは見易いか	☑	○	
7		その他積極的なPRを行っているか	☑	○		
8		ホームページ	イベントの掲示など頻繁な更新がされているか (ブログやSNSの活用など含む)	☑	○	
9			施設の内容や、料金、営業時間など不足は無いか	☑	○	
10			問合せ先が判りやすく、また予約の方法など判りやすくなっているか	☑	○	
11			受付の雰囲気や工夫は見られるか (花や装飾など工夫がされているか)	☑	○	
12		受付・応対業務	職員の服装について施設の性格にあったものであるか、また、名札着用など、利用者に分かりやすくなっているか	☑	○	
13	自主事業	実施内容	自主事業を積極的に実施しているか			
14			自主事業の内容は施設目標に合致しているか			
15			自主事業によって施設管理の面に良い影響が出ているか (施設の入場者数の増加に寄与しているなど)			
16	職員のスキルアップ	資格講習	職員の施設管理において有用な資格取得に対して積極的な援助や配慮をおこなっているか			
17		接遇研修	接遇に関する研修への参加を積極的に行っているか	☑	×	
18			先進施設への視察研修を行っているか	☑	○	
19		技術研修	接遇以外に技術的な研修会への参加を積極的に行っているか	☑	×	
20		内部研修	施設運営に関する問題点など情報共有を目的とした会議を定期的に開催しているか	☑	○	
21		目標設定	職員の“やる気”を引き出すための方策が認められるか (朝礼の実施、月次目標の設定、施設指針の設定など)	☑	○	

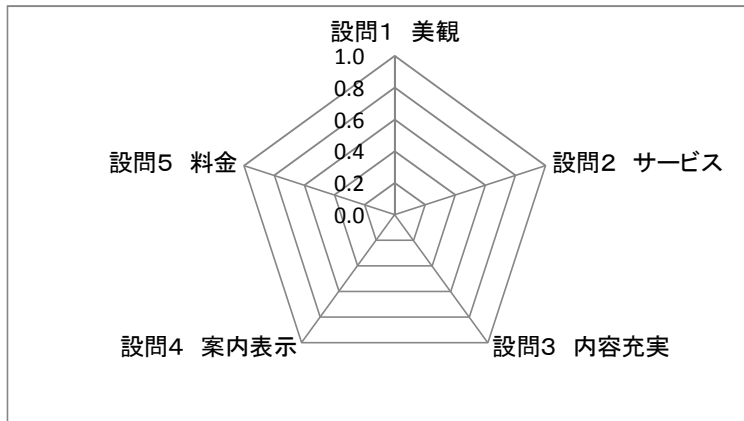
適 (○) の数→

17	15
A	B

評価	適	15	件	… B
	該当	17	件中	… A
	適率	88.2	%	

エ. 利用者アンケート

<b>設問1 美観</b>					
設問内容： 美観・清潔に関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問2 サービス</b>					
設問内容： 従業員のサービスに関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問3 内容充実</b>					
設問内容： 施設の内容に関する設問 (設備の充実度、品揃えなど)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問4 案内表示</b>					
設問内容： 施設内の案内表示に関する設問					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点
<b>設問5 料金</b>					
設問内容： 施設の利用料金に関する設問 (設定が無い場合は扱っている商品などに関するものとする)					
満足 (5点)	件	やや満足 (4点)	件	ふつう (3点)	件
やや不満 (2点)	件	不満 (1点)	件		
				/全	件中 = 平均 <input type="text"/> 点



【参考】 アンケートに記入があった自由意見	対応状況 (改善点など)
・ 瞑想の郷に於いて高齢のお客様が多く、受付から展示館までの間にある石積みの階段の上り下りが辛く、エレベーターがあれば良いという意見があった。	・ 足の不自由な方や高齢の方は、展示館まで自家用車を横付けし、階段の上り下りをしなくても良いように対応している。
・ 来場者用トイレ (瞑洗房) の洋便器が1つしかなく、膝が痛い并使用しづらいとの意見があった。	・ 宿泊棟を開放し、洋便器をご利用頂いている。

オ. 参考資料（その他参考とする資料）

i) 指定管理者の意見（1年を振り返って、努力した点、成果があった点、反省点、また今後に向けた抱負など）		
展示（館）施設である瞑想の郷とそばの館は入館者が年々連続して減少している。施設の性格上、展示品を快適にご覧いただくベーシックな努力（わかりやすい説明、施設内外の美化、細かな展示替え等）に注力しているが苦戦している。今後は「上畠アート」「ヨーガ」等、展示物に限定しないイベントを増強し、情報発信し集客に努めたい。		
ii) 担当課の意見（当該年度を振り返り、指定管理者に期待した内容と比較して評価できる点、反省点、改善点など）		
H25年度は国際キャンプ場は利用者が増えているが、全体的には年々減少している。スノーパレー利賀スキー場の廃止の影響等もあるが、今後は利賀活性化の活動と連携し積極的な情報発信等による集客に努められたい。		
iii) 指定管理者の経営状況		
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】

※直近の貸借対象表及び、損益計算書（又は収支決算書）を参考資料として添付すること

カ. 総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表		モニタリング結果のまとめ																	
<p>高い</p> <p>↑</p> <p>事業内容の収益性</p> <p>↓</p> <p>低い</p>	<p><b>I. 地域援助型</b></p> <p>収益性が高い施設だが、立地条件が悪いことを考慮し、利用実績や事業収支の増加よりも、地域活力に寄与するため、利用者拡大やサービス向上などの取組みを重視すべき施設</p> <p>【重視項目】ウ</p>	<p><b>II. 民間競合型</b></p> <p>事業特性や立地条件から、民間事業者と競合にも負けない高い収益性に繋がる運営が必要であり、またサービス向上に対する取組みも重視する施設</p> <p>【重視項目】ア・ウ</p>	<p>重視項目</p> <p>結果のまとめ</p>																
	<p><b>III. 公共機能保守型</b></p> <p>地域の公共機能を担保する目的であるため収益性は低く、立地条件も悪い事から比較的地域住民の利用に主眼を置く施設であり、利用者からの意見を重視すべき施設</p> <p>【重視項目】エ</p>	<p><b>IV. 公共機能増進型</b></p> <p>地域の公共機能を担保する目的であり収益性は低く、利用者からの意見を重視するが、立地条件は良く利用の拡大・増進を目指し、サービス向上の取組みも重視する施設</p> <p>【重視項目】ウ・エ</p>	<p>ア. 実績</p> <p>i) 利用実績</p> <table border="1"> <tr> <td>瞑想の郷</td> <td>瞑水の館</td> <td>そばの館</td> </tr> <tr> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>飛翔の郷</td> <td>利賀国際キャンプ場</td> <td></td> </tr> <tr> <td>—</td> <td>◎</td> <td></td> </tr> </table> <p>ii) 事業収支</p> <table border="1"> <tr> <td>施設管理分</td> <td>自主事業分</td> </tr> <tr> <td>◎</td> <td></td> </tr> </table>	瞑想の郷	瞑水の館	そばの館	×	×	×	飛翔の郷	利賀国際キャンプ場		—	◎		施設管理分	自主事業分	◎	
	瞑想の郷	瞑水の館	そばの館																
	×	×	×																
飛翔の郷	利賀国際キャンプ場																		
—	◎																		
施設管理分	自主事業分																		
◎																			
<p>悪い ← 施設の立地条件 → 良い</p>		<p>イ. 管理</p> <p>適 33 件      適率 91.7 %</p> <p>該当 36 件中</p>																	
		<p><input checked="" type="checkbox"/> ウ. サービス向上</p> <p>適 15 件      適率 88.2 %</p> <p>該当 17 件中</p>																	
		<p>エ. 利用者アンケート</p> <p>点</p> <p>／最高5点中</p>																	

指定管理者評価委員会の総合評価		
上記施設の指定管理者の管理運営について、モニタリング調査を実施した結果、当該施設の総合評価は下記のとおり評価いたしました。		
<p><b>A</b></p> <p>高いレベルで管理されている</p>	<p><b>B</b></p> <p>期待するレベルをクリアしている</p>	<p><b>C</b></p> <p>期待するレベルに到達していない</p>
<p>改善勧告・指定の取消し</p>		
<p>指定管理者評価委員会からの意見</p>		