

Bグループ

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	南砺市五箇山和紙工芸研究館・和紙体験館・たいら楮畑管理棟		
施設所在地	南砺市東中江2 1 5		
指定管理者名	財団法人 五箇山和紙の里		
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	II	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	和紙工芸品研究開発及び工芸品を販売する和紙工芸研究館、和紙すき体験等と和紙作業指導を行う和紙体験館、和紙の原材料である楮を生産する楮畑がある。	
施設目的	和紙工芸技術の伝承と開発、和紙の普及を推進するための和紙すき体験指導	

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
和紙すき体験者数 単位:人	H23		6,721		◎	
	H24		6,333	94%		
	H25		7,844	124%		
和紙すき外国人利用者数 単位:人	H23		681		◎	
	H24		1,223	180%		
	H25		2,947	241%		
ギャラリー観覧者数 単位:人	H23		2,781		×	
	H24		2,112	76%		
	H25		1,607	76%		

※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	5,000	3,819	▲ 1,181	4,140	3,801	▲ 339	4,140	4,242	102
	料	300	335	▲ 35	340	310	▲ 30	340	218	▲ 122
	料	13	4	▲ 9	4	3	▲ 1	4	48	44
	指定管理料	9,600	9,600	0	9,600	9,600	0	9,600	9,600	0
	収入計	14,913	13,758	▲ 1,155	14,084	13,714	▲ 370	14,084	14,108	24
	人件費	11,196	9,069	▲ 2,127	9,159	7,957	▲ 1,202	8,941	8,577	▲ 364
	委託雇用費									
	需用・役務費	3,345	3,013	▲ 332	2,765	2,574	▲ 191	2,945	2,864	▲ 81
	委託料費	150	181	▲ 31	180	124	▲ 56	100	198	98
	原材料費									
その他管理	1,184	1,114	▲ 70	1,287	1,344	57	1,324	1,894	570	
支出計	15,875	13,377	▲ 2,498	13,391	11,999	▲ 1,392	13,310	13,533	223	
剰余金	▲ 962	381	▲ 1,343	693	1,715	1,022	774	575	▲ 199	

評価 ◎○△×

△

自主事業分	事	20,000	16,157	▲ 3,843	18,300	15,022	▲ 3,278	17,642	16,268	▲ 1,374
	収	15,000	12,153	▲ 2,847	14,765	13,291	▲ 1,474	13,430	17,953	4,523
	収入計	35,000	28,310	▲ 6,690	33,065	28,313	▲ 4,752	31,072	34,221	3,149
	人件費	21,465	20,290	▲ 1,175	20,857	17,979	▲ 2,878	20,127	21,751	1,624
	原材料費	3,800	2,789	▲ 1,011	3,500	2,857	▲ 643	3,500	4,690	1,190
	その他経費	9,253	6,055	▲ 3,198	9,016	7,718	▲ 1,298	8,219	8,056	▲ 163
	支出計	34,518	29,134	▲ 5,384	33,373	28,554	▲ 4,819	31,846	34,497	2,651
	剰余金	482	▲ 824	▲ 1,306	▲ 308	▲ 241	67	▲ 774	▲ 276	498

※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	
体験館屋根修理工事	630				蒸気ボイラー更新工事	1,008

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	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)
				☑	○×	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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"/>	
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			

適(○)の数→

40 34

A B

評価	適	35	件	…B
	該当	40	件中	…A
	適率	87.5	%	

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
2013/10/5~10/6	第24回五箇山和紙まつり・第18回全国和紙ちぎり絵展

No.	分類	対象	確認項目	該当 <input checked="" type="checkbox"/>	適否 ○×	備考 (付記事項)
1			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)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	使用許可、利用料金の徴収		利用料金の徴収はスムーズか(領収書等の書類は適切か)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3			現金の管理は適切か	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4	運営業務	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7			その他積極的なPRを行っているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9			施設の内容や、料金、営業時間など不足は無いか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	受付・応対業務	受付の雰囲気工夫が見られるか（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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18			先進施設への視察研修を行っているか	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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）	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

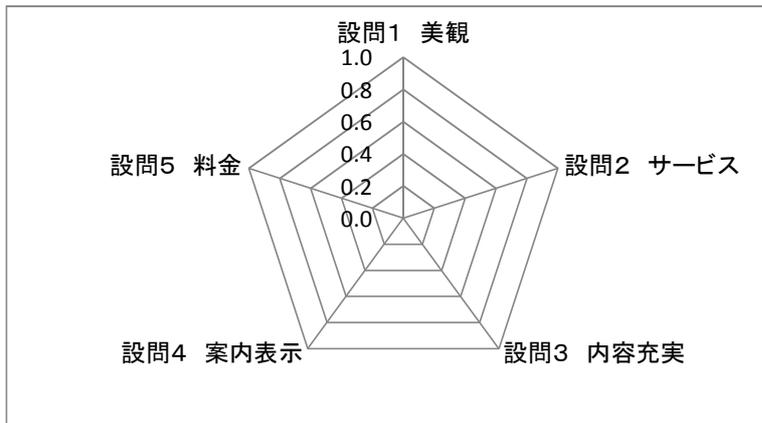
適（○）の数→

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

設問1 美観					
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
設問2 サービス					
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
設問3 内容充実					
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
設問4 案内表示					
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
設問5 料金					
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)
パンフレットはもう少し南砺市のものを置いたほうが良い。	手配済
子供向けのお土産があれば良いな	商品開発を検討中
いろいろな商品がありよかった	
素敵な品物が沢山あり見て満足しましたが、値段が少し高く買うことができませんでした	商品開発を検討中

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）			
近年の和紙工芸品の販売実績は、店外の販売が低迷していたが、顧客回りに力を入れたことで前年よりも伸びた。和紙体験指導事業については、伝統工芸の認知度向上及び和紙の普及を図るため、とりわけ外国人観光客誘致のため首都圏における外国人旅行者を扱うエージェントに対する細かな出向宣伝を行ってきたことから、8月末現在で前年同期比150%の成果を納めた。 マウンテンスクールにおいても、「そば打ち」のほか、新たに外国人対象の「もちつき」の体験の受入を行い成果が出ている。 一方、観光客等の安全確保のための防災訓練等を実施していないので、机上の訓練も含め実施したい。 特に外国人旅行者に対する案内及び災害時の対応策が課題と考えている。 尚、将来的な伝統工芸を継承するための人材育成についても急務と考えている。			
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）			
東日本大震災から減少していた入館者数が戻ってきている（特に外国からの入込）。			
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	I. 地域援助型 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	II. 民間競合型 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>和紙すき体験者数</td> <td>和紙すき外国人利用者数</td> <td>ギャラリー観覧者数</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>	和紙すき体験者数	和紙すき外国人利用者数	ギャラリー観覧者数	◎	◎	×				施設管理分	自主事業分	△	○
	和紙すき体験者数	和紙すき外国人利用者数	ギャラリー観覧者数													
◎	◎	×														
施設管理分	自主事業分															
△	○															
III. 公共機能保守型 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	IV. 公共機能増進型 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 <u>35</u> 件 適率 87.5 % 該当 40 件中 ウ. サービス向上 適 <u>21</u> 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														
悪い ← 施設の立地条件 → 良い		★重視項目														

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。

A	B	C
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	南砺市上平自然環境活用センター「ささら館」		
施設所在地	富山県南砺市西赤尾町 72-1		
指定管理者名	上平観光開発株式会社		
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	Ⅱ	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	上平自然環境活用センター（駐車場及び敷地内の工作物、外構及び植栽等含む）、公衆便所、上平電源館			
施設目的	自然環境の保全及び活用を積極的に図ることにより観光農業を育成し、都市生活者等に対して健全な余暇活動の場を提供することを通じ、地場産業の振興、農業者等の就業機会の増大及び農家経済の安定向上を図り、並びに道の駅上平として地域観光情報及び道路交通情報を提供することにより、都市農山村交流を促進する。			

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（飲食） 単位：人	H23		22,775		○	
	H24		16,271	71%		
	H25		16,635	102%		
利用件数（会議室） 単位：件	H23		7		×	
	H24		9	129%		
	H25		5	56%		
	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 飲食利用	31,115	31,395	▲ 280	31,115	25,648	▲ 5,467	31,115	26,424	▲ 4,691
	用 会議利用	0	22	▲ 22	0	49	▲ 49	0	28	▲ 28
	料 テナント利用	6,085	6,056	▲ 29	6,085	5,981	▲ 104	6,185	5,758	▲ 427
	指定管理料	5,650	5,654	▲ 4	5,650	5,654	▲ 4	5,385	5,385	0
	収入計	42,850	43,127	▲ 277	42,850	37,332	▲ 5,518	42,685	37,595	▲ 5,090
	人件費	20,423	14,690	▲ 5,733	20,423	17,309	▲ 3,114	16,600	18,281	▲ 1,681
	委託雇用費									
	需用・役務費	6,610	5,955	▲ 655	6,610	6,676	▲ 66	11,650	9,889	▲ 1,761
	委託料費	788	918	▲ 130	788	838	▲ 50	1,000	713	▲ 287
	原材料費	11,940	10,701	▲ 1,239	11,940	8,843	▲ 3,097	12,000	9,943	▲ 2,057
その他管理	3,089	5,798	▲ 2,709	3,089	5,917	▲ 2,828	1,700	2,256	▲ 556	
支出計	42,850	38,062	▲ 4,788	42,850	39,583	▲ 3,267	42,950	41,082	▲ 1,868	
剰余金	0	5,065	▲ 5,065	0	▲ 2,251	▲ 2,251	▲ 265	▲ 3,487	▲ 3,222	

評価 ◎○△×

自主事業分	事 道の駅グッズ販売	200	111	▲ 89	200	102	▲ 98	0	124	124
	収入計	200	111	▲ 89	200	102	▲ 98	0	124	124
	人件費									
	原材料費	60	19	▲ 41	60	32	▲ 28	0	60	60
	その他経費	140	62	▲ 78	140	70	▲ 70			
	支出計	200	81	▲ 119	200	102	▲ 98	0	60	60
剰余金	0	30	▲ 30	0	0	0	0	64	64	

※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	12,338	修繕料	299	工事請負費	504
		工事請負費	1,914		

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. 10	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			
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	36
A	B

評価	適	36	件	…B
	該当	36	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. 10. 10	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・応対業務	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			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)	☑	○	

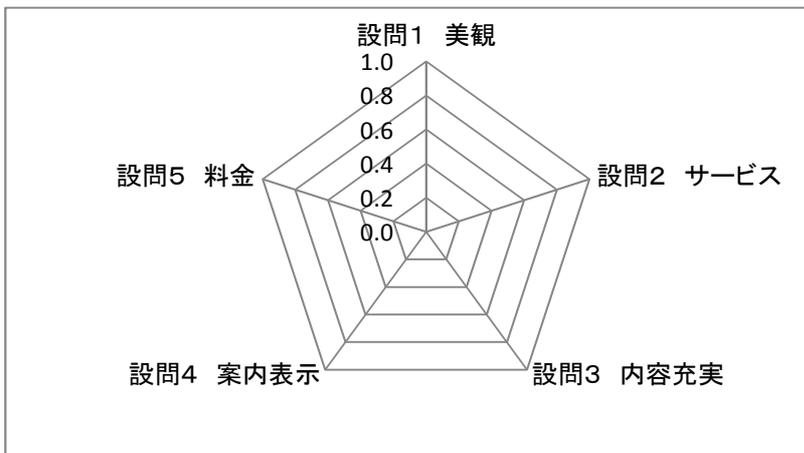
適 (○) の数→

14	12
A	B

評価	適	12	件	… B
	該当	14	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
設問2 サービス					
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
設問3 内容充実					
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
設問4 案内表示					
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
設問5 料金					
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)
食事がとってもおいしかった。	
エレベーターはないのか。	
花が飾ってあり、きれいだ。	
食事場所が椅子、テーブルで良かった。	
階段はきつい。	
ご飯がおいしい、おかわりがあって良い。	

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）		
天候異変によりキャンセルの多い年だった（関東方面の大雪、出発地に災害の予報が出た時等）。主力のクラブツーリズム、JTBの人数が前年の6.5割に留まったが、名鉄観光、アイ・ツーリスト、三重交通が大幅に増え、キャンセルが多かったが前年度を少し上回った。日頃より経費節約に気をつけているが、急なキャンセル等もあることなので更に在庫見直し、経費削減に努めて支出を抑えるよう努力したい。		
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）		
平成25年度は利用人数は前年度を上回ったが、支出が収入の増加以上に増えた為、不足額が増加しております。急なキャンセル等の対応等見込みの立てづらい部分もあると思いますが、主力分の利用客減少分の回復と更なる経費削減に努めてください。		
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 checked="" type="radio"/> 無 <input 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 checked="" type="radio"/> 無 <input 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>I. 地域援助型</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>II. 民間競合型</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>III. 公共機能保守型</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</p> <p>【重視項目】エ</p>	<p>IV. 公共機能増進型</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>★重視項目</p>	<p>ア. 実績</p> <p>i) 利用実績</p> <table border="1"> <tr> <td>利用人数（飲食）</td> <td>利用件数（会議室）</td> <td>0</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>	利用人数（飲食）	利用件数（会議室）	0	○	×		施設管理分	自主事業分	×	○
	利用人数（飲食）	利用件数（会議室）	0											
	○	×												
施設管理分	自主事業分													
×	○													
			<p>イ. 管理</p> <p>適 36 件 適率 100.0 %</p> <p>該当 36 件中</p>											
			<p>ウ. サービス向上</p> <p>適 12 件 適率 85.7 %</p> <p>該当 14 件中</p>											
			<p>エ. 利用者アンケート</p> <p>点 / 最高5点中</p>											
	<p>悪い ← 施設の立地条件 → 良い</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。

A	B	C
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	南砺市道の駅福光「なんと一福茶屋」及び南砺市福光紹興友好物産館		
施設所在地	南砺市中ノ江16番地		
指定管理者名	道の駅福光株式会社		
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	Ⅱ	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	道の駅福光「なんと一福茶屋」、福光紹興友好物産館、敷地内外の工作物、外構及び植栽、その他施設		
施設目的	(道の駅) 地域特産品の展示販売、若者の雇用機会の創出、地域情報の提供及び地域間交流を促進するため(友好物産館) 中華人民共和国浙江省紹興市の産業経済及び伝統文化の紹介、特産品の展示販売等を行うことにより、紹興市との友好交流をさらに促進するため		

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
物産売上 単位:千円	H23		123,525		○	
	H24		134,745	109%		
	H25		148,109	110%		
中国売上 単位:千円	H23		1,991		×	
	H24		1,990	100%		
	H25		1,717	86%		
レストラン売上 単位:千円	H23		26,634		△	
	H24		27,707	104%		
	H25		27,702	100%		

※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	テナント料	4,000	4,563	563	4,000	6,350	2,350	4,000	6,849	2,849
	その他 修繕費	10	12	2	10	26	16	10	3	▲7
	指定管理料	8,600	8,200	▲400	8,600	8,600	0	8,600	8,600	0
	収入計	12,610	12,775	165	12,610	14,976	2,366	12,610	15,452	2,842
	人件費	1,020	1,020	0	1,020	1,020	0	1,020	1,020	0
	委託雇用費	1,980	1,626	▲354	2,030	1,773	▲257	2,080	1,730	▲350
	消耗品費	400	357	▲43	400	1,030	630	400	365	▲35
	光熱水費	7,000	7,248	248	7,000	9,083	2,083	7,000	9,521	2,521
	修繕費	400	78	▲322	400	82	▲318	400	959	559
	通信運搬費	600	526	▲74	600	473	▲127	600	613	13
	広告料	100	381	281	100	423	323	100	792	692
	委託料	1,100	1,203	103	1,100	747	▲353	1,100	1,249	149
	負担金等	150	77	▲73	150	77	▲73	150	85	▲65
	その他	460	0	▲460	260	241	▲19	260	6	▲254
	支出計	13,210	12,515	▲695	13,060	14,950	1,890	13,110	16,341	3,231
剰余金	▲600	260	860	▲450	26	476	▲500	▲888	▲388	
									評価 ◎○△×	△
自主事業分	イベント収入	0	14,774	14,774	0	11,941	11,941	0	15,225	15,225
	収入計	0	14,774	14,774	0	11,941	11,941	0	15,225	15,225
	人件費	0	985	985	0	350	350	0	1,009	1,009
	原材料費(仕入)	0	13,015	13,015	0	8,670	8,670	0	10,619	10,619
	その他経費(旅費、広告料)	0	892	892	0	1,795	1,795	0	2,262	2,262
	支出計	0	14,892	14,892	0	10,815	10,815	0	13,890	13,890
	剰余金	0	▲118	▲118	0	1,126	1,126	0	1,335	1,335
									評価 ◎○△×	○

※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

【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	
工事請負費	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. 1	担当課と行革施設再編課で現地立入検査

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"/>	<input type="checkbox"/> ○ <input 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"/>	<input 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ○	
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"/>	<input 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"/>	<input 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<input 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"/>	<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"/>	
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
H26. 10. 1	担当課と行革施設再編課で現地立入検査

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	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			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)	☑	○		

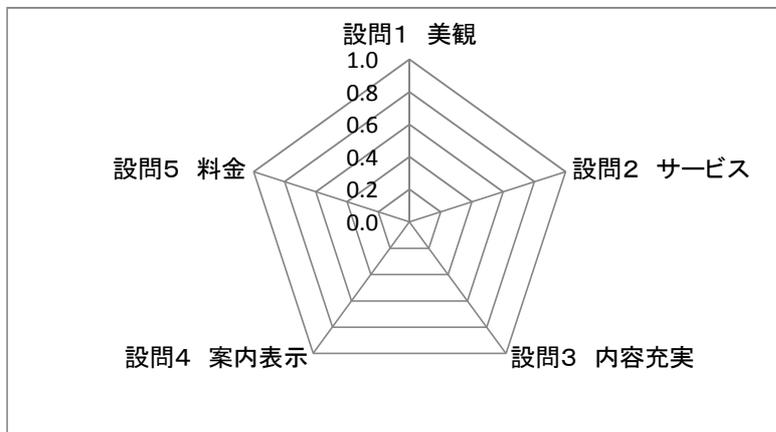
適 (○) の数→

18	18
A	B

評価	適	18	件	…B
	該当	18	件中	…A
	適率	100.0	%	

エ. 利用者アンケート

設問1 美観					
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
設問2 サービス					
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
設問3 内容充実					
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
設問4 案内表示					
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
設問5 料金					
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)
接客マナーが良くない	機会があれば講習会に参加
プライスの表示が判りにくい	点検の上改善済
賞品が傷んでいた	都度返金 + α + 謝罪と管理の徹底
レジで他の顧客との賞品の渡し間違い	レジ担当に嚴重注意を促す。
つり銭間違い	レジ担当に嚴重注意を促す。
土、日曜は駐車場が狭いのでは？	現時点では長時間無断駐車のを排除を促す。
トイレの和式が古いのでは	砺波土木より今年度中に改修の予定
駐車場の一部で水溜りが酷く歩けない。	砺波土木より今年度中に改修の予定
落し物の事後処理に苦情	報告、連絡、引き継ぎを行うようにする。
品揃え、変わった賞品が豊富で買い物楽しい。	
賞品 (農産物) のレシピが置いてあるのが大変良い。	
賞品が新鮮で安心して買い物出来る。	

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）		
経費の削減に努力をしているが、来場者の増加に伴い思うように成果が出せないのが現状です。来場者の増加に伴い多様な苦言が聞かれ、今後の運営に謙虚に対応して行きたい。中国友好物産館の雨漏りの大修繕を行っていただき、今後の活用方法を再検討して行きたく考えています。		
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）		
施設運営においては、計画どおり順調に進められている。地元地域と積極的な連携を図り、地域のイベント開催の場所を提供し施設利用者の拡大に努力されている。また各地での出向宣伝等にも積極的に参加されており南砺の観光PRにも協力していただいている。施設全体が老朽化しており、今後、維持管理費が嵩むことが予想されることから農産物直売所への来場者を食事や物販の売上に繋げる工夫をより一層行い、現状以上の利用者数、売上げの確保する営業努力と経費削減を今後継続していきたい。		
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																																																								
		重視項目	結果のまとめ																																																							
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; margin-right: 10px;"> 高い ↑ 事業内容の収益性 ↓ 低い </div> <div style="flex-grow: 1;"> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;"> I. 地域援助型 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 </td> <td style="background-color: #ffff00;"> II. 民間競合型 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 </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;"> III. 公共機能保守型 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 </td> <td style="background-color: #ffff00;"> IV. 公共機能増進型 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 </td> </tr> </table> </div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; margin-left: 10px; color: red; font-weight: bold;"> ★重視項目 </div> </div>	I. 地域援助型 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	II. 民間競合型 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	III. 公共機能保守型 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	IV. 公共機能増進型 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	悪い ← 施設の立地条件 → 良い	<input checked="" type="checkbox"/>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #ffff00;">ア. 実績</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #add8e6;">i) 利用実績</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">物産売上</td> <td style="background-color: #ffff00;">中国売上</td> <td style="background-color: #ffff00;">レストラン売上</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">△</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;"></td> <td style="background-color: #ffff00;"></td> <td style="background-color: #ffff00;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #add8e6;">ii) 事業収支</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">施設管理分</td> <td style="background-color: #ffff00;">自主事業分</td> <td style="background-color: #ffff00;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">△</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #ffff00;">イ. 管理</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適 35 件</td> <td colspan="2" style="background-color: #ffff00;">適率 97.2 %</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">該当 36 件中</td> <td colspan="2" style="background-color: #ffff00;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #ffff00;">ウ. サービス向上</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適 18 件</td> <td colspan="2" style="background-color: #ffff00;">適率 100.0 %</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">該当 18 件中</td> <td colspan="2" style="background-color: #ffff00;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="background-color: #ffff00;">エ. 利用者アンケート</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">点</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">/最高5点中</td> </tr> </table>	ア. 実績			i) 利用実績			物産売上	中国売上	レストラン売上	○	×	△				ii) 事業収支			施設管理分	自主事業分		△	○	/	イ. 管理			適 35 件	適率 97.2 %		該当 36 件中			ウ. サービス向上			適 18 件	適率 100.0 %		該当 18 件中			エ. 利用者アンケート			点			/最高5点中		
	I. 地域援助型 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	II. 民間競合型 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																																																								
	III. 公共機能保守型 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	IV. 公共機能増進型 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																																																								
	ア. 実績																																																									
i) 利用実績																																																										
物産売上	中国売上	レストラン売上																																																								
○	×	△																																																								
ii) 事業収支																																																										
施設管理分	自主事業分																																																									
△	○	/																																																								
イ. 管理																																																										
適 35 件	適率 97.2 %																																																									
該当 36 件中																																																										
ウ. サービス向上																																																										
適 18 件	適率 100.0 %																																																									
該当 18 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。

A	B	C
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