

## 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	南砺市南蟹谷中山間活性化施設 (ぬく森の郷)		
施設所在地	南砺市小又3 1 1		
指定管理者名	(株)ぬく森の郷		
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	農産物直売 浴室 多目的ホール、研修会議室1, 2、特産加工実習室		
施設目的	域住民と都市住民の交流及び中山間地の活性化等を目的とする。		

### 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
入館者数 単位:人	H23		143,001		△	
	H24		141,075	99%		
	H25		140,161	99%		
団体受入件数 単位:件	H23		115		○	
	H24		121	105%		
	H25		130	107%		
単位:	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									
	A設備	195,000	177,223	▲ 17,777	180,000	169,874	▲ 10,126	185,000	169,733	▲ 15,267
	B設備									
	C設備									
	指定管理料									
	収入計	195,000	177,223	▲ 17,777	180,000	169,874	▲ 10,126	185,000	169,733	▲ 15,267
	人件費	59,800	65,161	▲ 5,361	66,280	65,972	▲ 308	66,994	67,113	▲ 119
	委託雇用費									
	需用・役務費									
	委託料費									
	原材料費	71,300	58,559	▲ 12,741	61,750	53,354	▲ 8,396	62,985	54,478	▲ 8,507
	その他管理	61,789	48,574	▲ 13,215	42,586	45,689	▲ 3,103	44,121	46,612	▲ 2,491
支出計	192,889	172,294	▲ 20,595	170,616	165,015	▲ 5,601	174,100	168,203	▲ 5,897	
剰余金	2,111	4,929	▲ 2,818	9,384	4,859	▲ 4,525	10,900	1,530	▲ 9,370	

評価 ◎○△×

自主事業分	事業	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	4,305	修繕料	5,156	修繕料	18,780

## 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	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	<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	清掃は確実に実行されているか	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	<input checked="" 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"/>	×	
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	<input checked="" 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"/>	○	
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"/>	○	
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"/>	○	
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"/>	○	
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	<input checked="" 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"/>	○	
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"/>	○	
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→

35	32
A	B

評価	適	32	件	… B
	該当	35	件中	… A
	適率	91.4	%	

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. 3	担当課と行革施設再編課による現地立ち入り調査

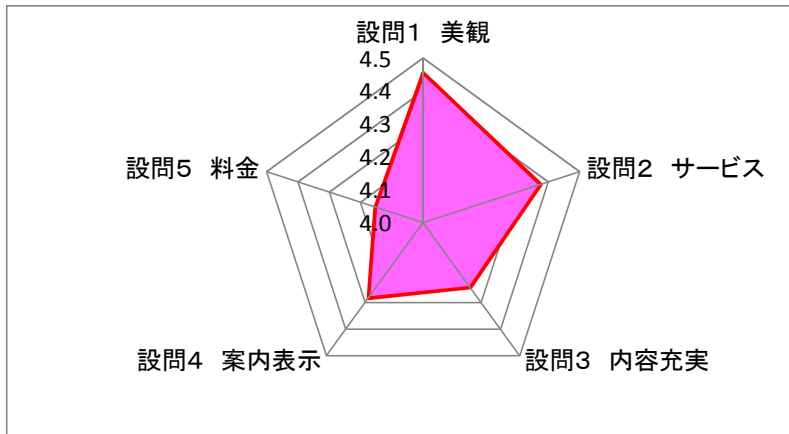
No.	分類	対象	確認項目	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1		使用許可、利用料金の徴収	施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか (判りやすいか)	☑	○	
2			利用料金の徴収はスムーズか (領収書等の書類は適切か)	☑	○	
3			現金の管理は適切か	☑	○	
4	運営業務	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	☑	○	
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	☑	○	
6			ホームページは見易いか	☑	○	
7			その他積極的なPRを行っているか	☑	×	
8	ホームページ	ホームページ	イベントの掲示など頻繁な更新がされているか (ブログやSNS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	☑	○	
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・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→ 18 13  
A B

評価	適	13	件	… B
	該当	18	件中	… A
	適率	72.2	%	

エ. 利用者アンケート

<b>設問1 美観</b>					
設問内容： 美観・清潔さに関する設問					
満足 (5点)	132 件	やや満足 (4点)	61 件	ふつう (3点)	27 件
やや不満 (2点)	2 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 222 件中 = 平均 <b>4.5</b> 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)	133 件	やや満足 (4点)	43 件	ふつう (3点)	41 件
やや不満 (2点)	3 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 221 件中 = 平均 <b>4.4</b> 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)	115 件	やや満足 (4点)	57 件	ふつう (3点)	40 件
やや不満 (2点)	9 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 222 件中 = 平均 <b>4.2</b> 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)	114 件	やや満足 (4点)	64 件	ふつう (3点)	37 件
やや不満 (2点)	7 件	不満 (1点)	0 件		
					／全 222 件中 = 平均 <b>4.3</b> 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)	113 件	やや満足 (4点)	35 件	ふつう (3点)	69 件
やや不満 (2点)	5 件	不満 (1点)	0 件		
					／全 222 件中 = 平均 <b>4.2</b> 点



評価 (平均点) **4.3** 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)
販売している農産物に産地名がない。	ラベル、POPで表示対応済み
休憩大部屋から浴場までの経路が分かりにくい。	館内にて案内表示対応済み

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)

食材原価の低減及び、地元産新鮮野菜の提供の為に自家栽培の実施、従業員の原価意識の高揚と食材への拘りが出ている。財務内容の改善に努め、借入金0（ゼロ）会社へ！

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）  
当初計画からの乖離はありますが、利用者数も毎月1万人以上の実績があります。アンケート意見に対して即対応する等によって、利用者からも高評価を得ています。金沢と隣接する地の利を活かし、今後も集客活動を充実し、健全経営に努め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 <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>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: 結果のまとめ</p> <p><b>ア. 実績</b></p> <p>i) 利用実績</p> <table border="1"> <tr> <td>入館者数</td> <td>団体受入件数</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>△</td> <td>○</td> <td></td> </tr> </table>	入館者数	団体受入件数	0	△	○	
	入館者数	団体受入件数	0						
	△	○							
	<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>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>	施設管理分	自主事業分	×			
施設管理分	自主事業分								
×									
		<p><b>イ. 管理</b></p> <p>適 32 件      適率 91.4 % 該当 35 件中</p>							
		<p><b>ウ. サービス向上</b></p> <p>適 13 件      適率 72.2 % 該当 18 件中</p>							
		<p><b>エ. 利用者アンケート</b></p> <p>4.3 点 ／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	桜ヶ池自然活用施設「自遊の森」		
施設所在地	南砺市		
指定管理者名	トナミグリーン・富山岸グリーンサービス企業体		
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	農政課
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	総合管理棟、研修室3室、食堂1室、林間休養施設(コテージ)4人用4棟・8人用4棟、入浴施設1棟、農村広場、キャンプ広場、ふれあい広場		
施設目的	自然環境の保全及び活用を図り、都市と農山村の交流を促進し、地域産業の振興、農業者等の就業機会の拡大、農家経済の安定向上		

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
コテージ利用件数 単位:人	H23		1,942		○	
	H24		2,475	127%		
	H25		2,550	103%		
自由自遊家 単位:人	H23		821		△	
	H24		1,300	158%		
	H25		1,223	94%		
体験教室 単位:件	H23		994		○	
	H24		627	63%		
	H25		662	106%		

※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									
	コテージ	6,600	6,023	▲ 577	6,900	7,615	715	7,000	7,403	403
	自由自遊家	140	82	▲ 58	150	130	▲ 20	160	173	13
	その他	460	180	▲ 280	470	182	▲ 288	480	475	▲ 5
	指定管理料	10,500	10,720	220	10,700	10,700	0	10,500	10,500	0
	収入計	17,700	17,005	▲ 695	18,220	18,627	407	18,140	18,551	411
	人件費	7,242	6,970	▲ 272	7,800	7,310	▲ 490	7,800	6,430	▲ 1,370
	委託雇用費	1,050	1,020	▲ 30		865	865		804	804
	需用・役務費	7,155	8,210	1,055	8,016	9,117	1,101	8,035	8,567	532
	委託料費	900	920	20	900	902	2	900	861	▲ 39
原材料費										
その他管理	1,200	2,164	964	1,794	2,206	412	1,500	2,471	971	
支出計	17,547	19,284	1,737	18,510	20,400	1,890	18,235	19,133	898	
剰余金	153	▲ 2,279	▲ 2,432	▲ 290	▲ 1,773	▲ 1,483	▲ 95	▲ 582	▲ 487	

評価 ◎○△×

△

自主事業分	事収									
	バーベキュー	5,500	4,444	▲ 1,056	4,480	5,605	1,125	6,000	6,167	167
	体験学習、その他	9,300	7,239	▲ 2,061	5,800	8,103	2,303	4,160	5,407	1,247
	収入計	14,800	11,683	▲ 3,117	10,280	13,708	3,428	10,160	11,586	1,426
	人件費	5,278	5,084	▲ 194	5,200	5,244	44	5,200	4,631	▲ 569
	原材料費	5,830	3,997	▲ 1,833	3,700	4,780	1,080	3,800	4,115	315
	その他経費		1,665	1,665	720	1,638	918	945	1,747	802
支出計	11,108	10,746	▲ 362	9,620	11,662	2,042	9,945	10,493	548	
剰余金	3,692	937	▲ 2,755	660	2,046	1,386	215	1,093	878	

※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	項目	金額	項目	金額	項目
給水ポンプ更新工事	3,937	コテージ漏水調査	510	管理棟空調工事	4,903	
		コテージ漏水修繕	514	管理棟1階天井貼り工事	1,011	

## 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. 28	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	<input checked="" type="checkbox"/>	○	カレンダー
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"/>	○	日誌
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"/>	○	分担表
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"/>	○	出勤簿
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	<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	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
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"/>	○	書類
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	<input checked="" 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			
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	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	○	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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		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"/>	宿泊者用
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	警報発生時
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			

適(○)の数→ **41** **41**  
A B

評価	適	41	件	..B
	該当	41	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. 28	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	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）	☑	○		

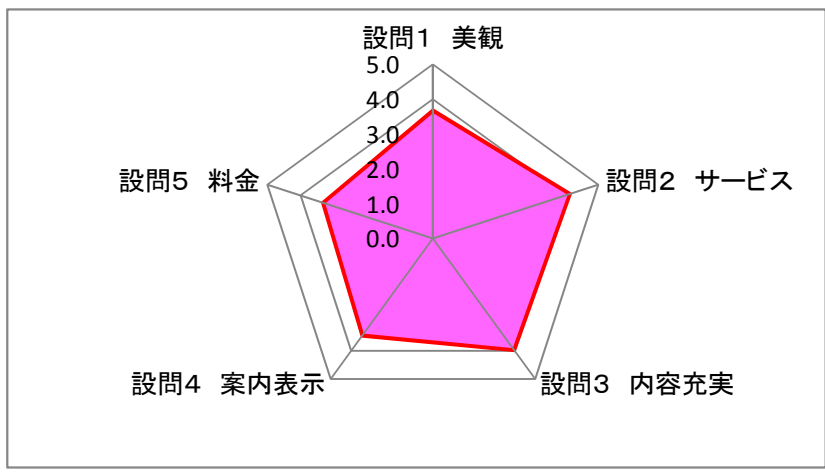
適（○）の数→

21	20
A	B

評価	適	20	件	… B
	該当	21	件中	… A
	適率	95.2	%	

エ. 利用者アンケート

<b>設問1 美観</b>					
設問内容： 美観・清潔さに関する設問					
満足 (5点)	12 件	やや満足 (4点)	5 件	ふつう (3点)	8 件
やや不満 (2点)	4 件	不満 (1点)	2 件		
					／全 31 件中 = 平均 <b>3.7</b> 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)	15 件	やや満足 (4点)	6 件	ふつう (3点)	6 件
やや不満 (2点)	1 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 29 件中 = 平均 <b>4.1</b> 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)	16 件	やや満足 (4点)	7 件	ふつう (3点)	5 件
やや不満 (2点)	3 件	不満 (1点)	2 件		
					／全 33 件中 = 平均 <b>4.0</b> 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)	10 件	やや満足 (4点)	4 件	ふつう (3点)	10 件
やや不満 (2点)	4 件	不満 (1点)	3 件		
					／全 31 件中 = 平均 <b>3.5</b> 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)	5 件	やや満足 (4点)	7 件	ふつう (3点)	10 件
やや不満 (2点)	4 件	不満 (1点)	2 件		
					／全 28 件中 = 平均 <b>3.3</b> 点



評価 **3.7** 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)
コテージに利用案内があればよい	利用案内の冊子を設置した
コテージに虫がいた エアコンが効かない	利用されるコテージは、入居前の点検を実施
桜湯の雨漏り	修繕対応
電気の球切れがありました	修繕対応

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）		
設備の老朽化により、エアコン等の更新が多くありました。 保守に力を入れて管理を行っています。TV等に無料で取材して頂く等の効果により、ピザ体験が好調で徐々に利用者が増えています。エコビレッジ構想の積極的な参加や電力使用量の削減に努めます。高校や企業に営業活動を行い、遠足や企業のレクリエーション、研修に利用していただきました。		
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）		
好評のピザ体験を通して、利用率も概ね維持しているが、桜ヶ池周辺の自然や農業を活用した体験を企画し、更なる利用の向上に努めていただきたい。		
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・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・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>コテージ利用件数</td> <td>自由自遊家</td> <td>体験教室</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="text-align: center;">□</td> <td style="text-align: center;">□</td> <td style="text-align: center;">□</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>	コテージ利用件数	自由自遊家	体験教室	○	△	○	□	□	□	施設管理分	自主事業分	△	○
	コテージ利用件数	自由自遊家	体験教室													
○	△	○														
□	□	□														
施設管理分	自主事業分															
△	○															
		<p>イ. 管理</p> <p>適 41 件      適率 100.0 % 該当 41 件中</p> <p>ウ. サービス向上</p> <p>適 20 件      適率 95.2 % 該当 21 件中</p> <p>エ. 利用者アンケート</p> <p style="text-align: right;">3.7 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。

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	五箇山合掌の里		
施設所在地	南砺市菅沼855番地		
指定管理者名	一般財団法人五箇山合掌の里		
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	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	① 合掌造り宿泊棟(羽馬家)1棟② 合掌造り宿泊棟(善五郎家・山下家・水上家)3棟③ 合掌コテージ(荒井家・松与門家・新田家)3棟	
施設目的	地域と都市住民との交流、資源の保全と発掘、地域の活性化と農林業等の振興及び就業機会の拡大を目的とする。	

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 単位:人	H23		11,773		○	
	H24		13,469	114%		
	H25		14,696	109%		
利用団体数 単位:団体	H23		13		×	
	H24		14	108%		
	H25		11	79%		
	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									
	A設備	28,000	25,141	▲ 2,859	25,000	21,392	▲ 3,608	26,000	25,935	▲ 65
	B設備									
	C設備									
	指定管理料	22,000	21,620	▲ 380	20,000	20,000	0	20,000	20,000	0
	収入計	50,000	46,761	▲ 3,239	45,000	41,392	▲ 3,608	46,000	45,935	▲ 65
	人件費	26,900	21,819	▲ 5,081	22,600	23,569	969	22,600	24,285	1,685
	委託雇用費									
	需用・役務費									
	委託料費	3,200	2,275	▲ 925	3,000	2,449	▲ 551	3,000	1,592	▲ 1,408
	原材料費	5,200	3,877	▲ 1,323	3,800	3,561	▲ 239	3,900	4,746	846
	その他管理	14,600	16,213	1,613	16,080	15,084	▲ 996	16,210	17,602	1,392
	支出計	49,900	44,184	▲ 5,716	45,480	44,663	▲ 817	45,710	48,225	2,515
剰余金	100	2,577	2,477	▲ 480	▲ 3,271	▲ 2,791	290	▲ 2,290	▲ 2,580	

評価 ◎○△×

自主事業分	事収									
	A事業	500	721	221	900	1,167	267	900	1,278	378
	B事業									
	収入計	500	721	221	900	1,167	267	900	1,278	378
	人件費	600	635	35	600	635	35	600	635	35
	原材料費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他経費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
支出計	600	635	35	600	635	35	600	635	35	
剰余金	▲ 100	86	186	300	532	232	300	643	343	

※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	1,583	修繕料	1,131	修繕料	7,440

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. 28	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	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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"/>	後日作成
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"/>	後日作成
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"/>	後日作成
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→ 

39	32
A	B

評価	適	32	件	… B
	該当	39	件中	… A
	適率	82.1	%	

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. 28	担当課と行革施設再編課による現地立ち入り調査
------------	------------------------

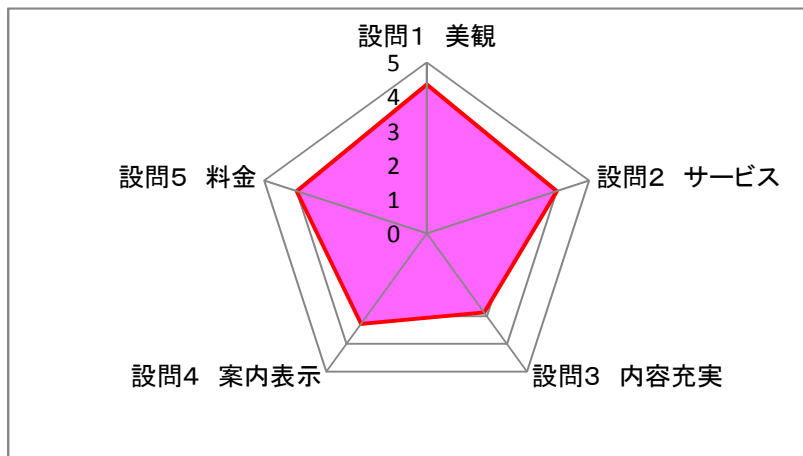
No.	分類	対象	確認項目	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	運営業務	使用許可、利用料金の徴収	施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（判りやすいか）	☑	○	
2			利用料金の徴収はスムーズか（領収書等の書類は適切か）	☑	○	
3			現金の管理は適切か	☑	○	
4		施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	☑	○	
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	☑	○	
6			ホームページは見易いか	☑	○	
7			その他積極的なPRを行っているか	☑	○	
8		ホームページ	イベントの掲示など頻繁な更新がされているか（ブログやSNSの活用など含む）	☑	○	
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	☑	○	名札の着用なし
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→ 19 19  
A B

評価	適	19	件	… B
	該当	19	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)	14 件	やや満足 (4点)	11 件	ふつう (3点)	2 件
やや不満 (2点)	1 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 28 件中 = 平均 <b>4.4</b> 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)	10 件	やや満足 (4点)	9 件	ふつう (3点)	8 件
やや不満 (2点)	1 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 28 件中 = 平均 <b>4.0</b> 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)	0 件	やや満足 (4点)	1 件	ふつう (3点)	17 件
やや不満 (2点)	2 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 21 件中 = 平均 <b>2.9</b> 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)	3 件	やや満足 (4点)	5 件	ふつう (3点)	14 件
やや不満 (2点)	4 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 26 件中 = 平均 <b>3.3</b> 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)	12 件	やや満足 (4点)	4 件	ふつう (3点)	10 件
やや不満 (2点)	1 件	不満 (1点)	1 件		
					／全 27 件中 = 平均 <b>4.0</b> 点



評価 **3.7** 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)
・コテージのカギがかけにくい。	実際に宿泊されるお客様の意見を元に、修繕可能物は出来る限り早急に直しています。
・トースターを置いて欲しい。	また、アンケートにより不備だった点は朝礼時従業員に認知してもらい、改善点を話し合い解決しています。
・合掌造りに泊まれたのは素晴らしい体験になった。	設問3については、弊社にてお土産等の販売をしない為、評価が低い結果となっております。今敷地内でのお土産等の販売を検討しています。
・朝食があれば良い。	
・もう少し宣伝した方が良い。	
・合掌造りの事を説明して頂き理解が深まりました。	
・トイレの水が出にくい。	

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）		
上半期の事業収入が半期目標の60%しか達成していなかったのに対し、下半期の1～3月で目標売上には達したのは良かった。食事関係だけの実績は忙しい思いをした。今後は修学旅行等の宿泊客の増大に努力したい。又、利益率を上げる為原材料費の削減に努力したり、修繕費の削減に努めたい。		
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）		
積極的な営業活動等により合掌の団体棟の利用者が前年度比1.07、日帰り利用者が同1.52という結果につながっています。残念ながら修学旅行来場者数は前年比0.84となりましたが、当該施設は教育の場としての価値もありますので学校関係者への積極的なアプローチを継続して下さい。今後は、各種媒体を利用した広報活動、観光協会と連携した新たな旅行商品の企画等、隣接する世界遺産菅沼集落との相乗効果をより高め、集客を図っていただきたいと考えています。		
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 <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><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>利用人数</td> <td>利用団体数</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td style="text-align: center;">×</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 style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table>	利用人数	利用団体数	0	○	×					施設管理分	自主事業分	×	○
	利用人数	利用団体数	0													
	○	×														
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 32 件      適率 82.1 % 該当 39 件中</p> <p>ウ. サービス向上</p> <p>適 19 件      適率 100.0 % 該当 19 件中</p> <p>エ. 利用者アンケート</p> <p style="text-align: right;">3.7 点 ／最高5点中</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 イオックスヴァルト		
施設所在地	富山県南砺市才川七字荒山5番地		
指定管理者名	イオックスヴァルト企業組合		
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	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	休養休息施設・食堂・管理棟 1棟 簡易宿泊施設 コテージ 4人用 8棟 6人用 7棟 20人用 1棟		
施設目的	地域住民の交流及び都市と農村の交流を促進し、地域の活性化を図るために設置した施設		

## 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
施設利用	H23		8,783		△	
	H24		9,190	105%		
	H25		9,158	100%		
BBQ利用	H23		4,198		×	
	H24		5,078	121%		
	H25		3,722	73%		
	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									
	A設備	34,000	28,743	▲ 5,257	32,000	30,913	▲ 1,087	32,500	29,529	▲ 2,971
	B設備									
	C設備									
	指定管理料									
	収入計	34,000	28,743	▲ 5,257	32,000	30,913	▲ 1,087	32,500	29,529	▲ 2,971
	人件費	12,874	12,113	▲ 761	15,600	13,502	▲ 2,098	15,900	14,370	▲ 1,530
	委託雇用費									
	需用・役務費									
	委託料費									
原材料費										
その他管理	14,506	13,149	▲ 1,357	14,350	11,758	▲ 2,592	14,240	13,246	▲ 994	
支出計	27,380	25,262	▲ 2,118	29,950	25,260	▲ 4,690	30,140	27,616	▲ 2,524	
剰余金	6,620	3,481	▲ 3,139	2,050	5,653	▲ 3,603	2,360	1,913	▲ 447	

評価  
◎○△×

△

自主事業分	事収									
	A事業	29,400	24,488	▲ 4,912	27,900	27,521	▲ 379	28,400	25,111	▲ 3,289
	B事業									
	収入計	29,400	24,488	▲ 4,912	27,900	27,521	▲ 379	28,400	25,111	▲ 3,289
	人件費	10,400	9,990	▲ 410	10,400	9,001	▲ 1,399	10,600	9,580	▲ 1,020
	原材料費	14,000	10,729	▲ 3,271	13,000	12,131	▲ 869	13,000	9,506	▲ 3,494
	その他経費	9,104	6,235	▲ 2,869	6,370	5,682	▲ 688	6,380	7,224	▲ 844
支出計	33,504	26,954	▲ 6,550	29,770	26,814	▲ 2,956	29,980	26,310	▲ 3,670	
剰余金	▲ 4,104	▲ 2,466	▲ 1,638	▲ 1,870	707	▲ 2,577	▲ 1,580	▲ 1,199	▲ 381	

※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
修繕費	2,342	修繕費	7,010	修繕費	4,956
備品購入費	912				

## 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. 28	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		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	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<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		業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認			
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			
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"/>	<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"/>	<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→

44	41
A	B

評価	適	41	件	・・B
	該当	44	件中	・・A
	適率	93.2	%	

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. 28	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	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・対応業務	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）	☑	○	

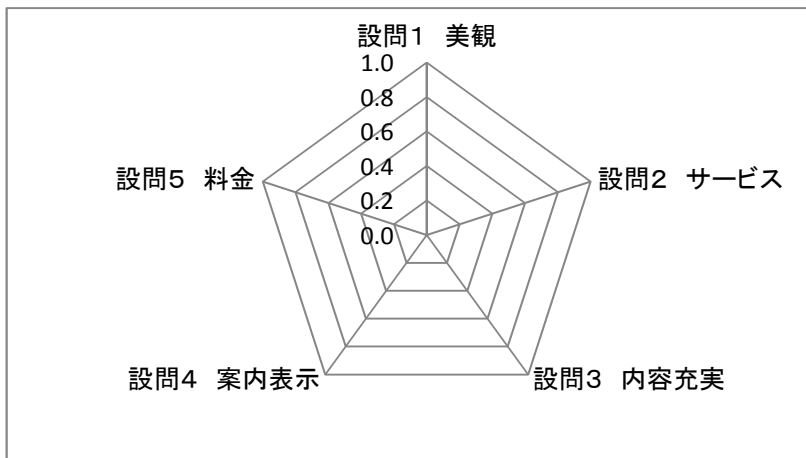
適（○）の数→

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

<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）		
努力はしているが、コテージ利用者は24年度より32名様減少、自主事業のバーベキューは1300名様程、金額にして230万円ほど減少している。今後コテージの平日利用増に向けてより一層の努力と同時に、自主事業のBBQについても新しい試みやPRなどから収益増につなげていきたい。夏季のコテージ・BBQ利用のお客様向けに幼児用プールを設置して好評を得たので、喜んでいただけるサービスの提供を多方面から考えていきたい。又、BBQ・レストランの食材についても品種を見直して、ヴァルト産と共に地元産食材の利用も更に増やしていきたい。		
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）		
バーベキューの利用者は減少しましたが、自然の中での多人数開催可能場所としてのアドバンテージを活かして、積極的な広報活動等で更なる利用者増を図っていただき、これまで利用したことがない層への営業活動を期待しています。又、隣接するアローザ交流施設では企業等のセミナーも開催されているところから、当該施設指定管理者と連携し、各施設間で有機的な活動を行っていただきたいと考えます。		
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 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															
<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="width: 50%; vertical-align: top;"> <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                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <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                 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <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                 </td> <td style="vertical-align: top;"> <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                 </td> </tr> </table> </div> </div>	<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	<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	悪い ← 施設の立地条件 → 良い		重視項目: 結果のまとめ ア. 実績 i) 利用実績 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>施設利用</td> <td>BBQ利用</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">△</td> <td style="text-align: center;">×</td> <td></td> </tr> </table> ii) 事業収支 <table border="1" style="width: 100%;"> <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>	施設利用	BBQ利用	0	△	×		施設管理分	自主事業分	△	○
	<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															
	<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															
	施設利用	BBQ利用	0														
△	×																
施設管理分	自主事業分																
△	○																
		★重視項目	イ. 管理 適 41 件      適率 93.2 % 該当 44 件中														
		★重視項目	ウ. サービス向上 適 18 件      適率 85.7 % 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。

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 26 年度実績評価)

施設名称	国民宿舎 五箇山荘					
施設所在地	南砺市田向333-1					
指定管理者名	(株)五箇山企画					
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	和室8室、洋室11、和洋室2室 浴室 露天風呂 大広間 食堂					
施設目的	保健休養の場の提供、生活の向上及び健康増進に資することを目的とする。					

ア. 実績 (施設の運営状況)

n

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
宿泊料金 単位:千円	H23		110,796		△	
	H24		108,048	98%		
	H25		107,280	99%		
日帰り宴会 単位:千円	H23		23,973		◎	
	H24		22,744	95%		
	H25		25,024	110%		
売店 単位:千円	H23		9,844		○	
	H24		10,313	105%		
	H25		10,643	103%		

※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	150,000	145,640	▲ 4,360	140,000	144,989	4,989	140,000	132,849	▲ 7,151
	その他収入	700	5,070	4,370	9,170	4,637	▲ 4,533	9,170	18,589	9,419
	銀行借入	0	0	0	0	1,740	1,740	0	0	0
	指定管理料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	収入計	150,700	150,710	10	149,170	151,366	2,196	149,170	151,438	2,268
	人件費	60,000	67,738	7,738	65,000	65,564	564	65,000	62,442	▲ 2,558
	委託雇用費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	需用・役員費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	委託料費	3,300	6,721	3,421	6,300	7,761	1,461	6,300	7,066	766
	原材料費	35,000	28,924	▲ 6,076	30,000	30,843	843	30,000	31,040	1,040
その他管理	48,100	46,342	▲ 1,758	47,870	46,591	▲ 1,279	47,870	51,656	3,786	
支出計	146,400	149,725	3,325	149,170	150,759	1,589	149,170	152,204	3,034	
剰余金	4,300	985	▲ 3,315	0	607	607	0	▲ 766	▲ 766	

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	2,990	修繕料	19,382	修繕料	4,400

## 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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 checked="" 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 checked="" 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→ **41** **38**  
A B

評価	適	38	件	..B
	該当	41	件中	..A
	適率	92.7	%	

## 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）	☑	×		

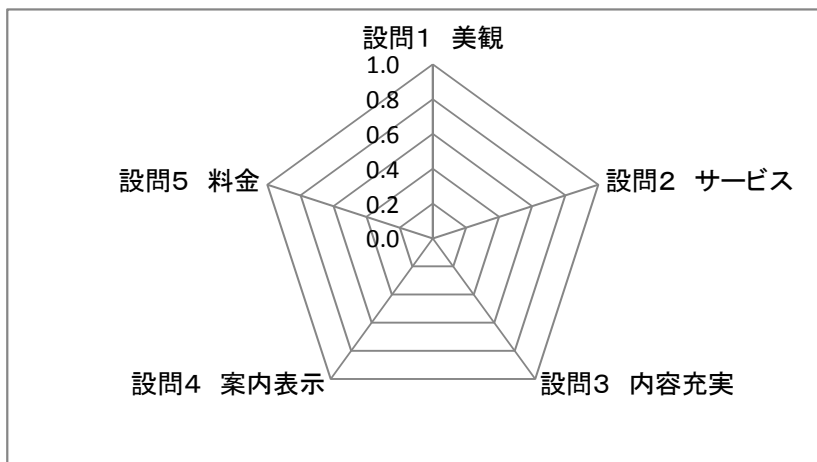
適（○）の数→

18	17
A	B

評価	適	17	件	… B
	該当	18	件中	… A
	適率	94.4	%	

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)
○露天風呂の屋根をもっと大きくした方が良い。	○検討中
○ドリンクのメニューを増やして欲しい。ワイン等。	○検討中
○電波が悪いのでWi-fiを付けて欲しい。	○Wi-fi工事により設置済み。
○露天風呂のお湯をもっと上げて欲しい。	○季節により温度調整をする。
○部屋及び廊下にカメムシが多。	○防虫剤により駆除を行った。
○露天風呂に入る石段をもう少し浅くして欲しい。	○検討中
○室内に空気清浄機・加湿器を入れて欲しい。	○器具を設置し、貸出しにも対応している。

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）		
○女性専用の浴衣を新調した所大好評であった。 ○毎週木曜日の民謡観賞及び体験行ったところ民謡を目的に予約があるようになった。 ○宿泊予約システムの資質の改善により業務の簡素化が図られた。 ○宴会場、食堂、ロビーに社員が積極的に生け花を生けた。○社員が地元の野菜や山菜を自主的に持込に食材の提供		
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）		
燃料費の高騰、たいらスキー場における大規模な大会の開催が無かったことによる冬期集客の伸び悩み等により収支は赤字となりました。今後は、五箇山地区における唯一の大規模宿泊施設としてのアドバンテージを活かすため、北陸新幹線開業を見据えた旅行代理店との連携強化、世界遺産バス内での告知広告、お値打ち感のある冬期プランの設定等により集客活動を展開し、経営基盤を強化していただきたいと考えます。		
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・○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・○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										
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>宿泊料金</td> <td>日帰り宴会</td> <td>売店</td> </tr> <tr> <td>△</td> <td>◎</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	宿泊料金	日帰り宴会	売店	△	◎	○			
	宿泊料金	日帰り宴会	売店									
	△	◎	○									
<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											
△	△											
悪い ← 施設の立地条件 → 良い		イ. 管理 適 38 件 該当 41 件中 適率 92.7 %	ウ. サービス向上 適 17 件 該当 18 件中 適率 94.4 %									
		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	南砺市桜ヶ池クアガーデン							
施設所在地	富山県南砺市立野原東1514番地							
指定管理者名	株式会社ジェイウィング							
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	食の健康拠点施設及 温浴施設 熱源施設							
施設目的	地域資源等の活用を図り、都市と農村の交流の促進、地域産業の振興等を目的とする							

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
売上額 (施設トータル) 単位:千円	H23		182,162		○	
	H24		190,302	104%		
	H25		196,156	103%		
	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	72,925	30,424	▲ 42,501	42,000	33,717	▲ 8,283	42,500	35,212	▲ 7,288
	料	145,850	95,169	▲ 50,681	116,000	100,525	▲ 15,475	116,500	93,380	▲ 23,120
	温浴事業	72,925	56,569	▲ 16,356	59,000	56,060	▲ 2,940	59,000	67,564	▲ 8,564
	指定管理料	22,700	21,436	▲ 1,264	24,000	27,760	▲ 3,760	24,000	34,984	▲ 10,984
		▲ 1,600	4,058	▲ 5,658	2,400	3,219	▲ 819	2,400	2,511	▲ 111
	収入計	312,800	207,656	▲ 105,144	243,400	221,281	▲ 22,119	244,400	233,651	▲ 10,749
	人件費	106,800	83,999	▲ 22,801	77,700	86,742	▲ 9,042	78,000	83,311	▲ 5,311
	委託雇用費	0	14,443	▲ 14,443	4,700	7,673	▲ 2,973	4,700	5,512	▲ 812
	需用・役務費	86,990	61,971	▲ 25,019	68,634	78,690	▲ 10,056	68,634	88,411	▲ 19,777
	委託料費	6,700	5,089	▲ 1,611	4,700	4,304	▲ 396	4,700	3,832	▲ 868
原材料費	67,300	42,812	▲ 24,488	51,650	43,045	▲ 8,605	51,800	40,808	▲ 10,992	
その他管理	41,430	18,641	▲ 22,789	28,446	17,379	▲ 11,067	28,446	17,184	▲ 11,262	
支出計	309,220	226,955	▲ 82,265	235,830	237,833	▲ 2,003	236,280	239,058	▲ 2,778	
剰余金	3,580	▲ 19,299	▲ 22,879	7,570	▲ 16,552	▲ 24,122	8,120	▲ 5,407	▲ 13,527	

評価 ◎○△×

自主事業分	事業		H23			H24			H25		
	A	B	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
	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	1,089	修繕料	8,616	修繕料	29,878	

## 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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			
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→ **43** **38**  
A B

評価	適	38	件	..B
	該当	43	件中	..A
	適率	88.4	%	

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. 1	担当課と行革施設再編課による現地立ち入り調査

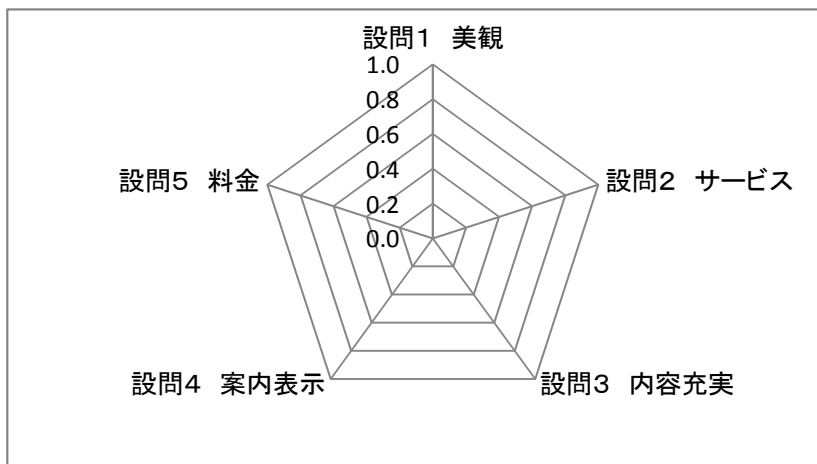
No.	分類	対象	確認項目	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	使用許可、利用料金の徴収		施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（判りやすいか）	☑	○	
2			利用料金の徴収はスムーズか（領収書等の書類は適切か）	☑	○	
3			現金の管理は適切か	☑	○	
4	運営業務	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	☑	○	
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか	☑	○	
6			ホームページは見易いか	☑	○	
7			その他積極的なPRを行っているか	☑	○	
8	ホームページ		イベントの掲示など頻繁な更新がされているか（ブログやSNSの活用など含む）	☑	○	
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 14  
A B

評価	適	14	件	… B
	該当	18	件中	… A
	適率	77.8	%	

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)
特徴を明確に打ち出し、アピールしたらいい	25年度中は改善案は示されたが実行なし。
レストランのメニュー和食もあればいい。	26年度中に改善と対応を実行中。
売店の充実	
プールエクササイズ強化をして欲しい	

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）  
 第一四半期は前年度比較でアップしていたにもかかわらず、源泉ポンプ故障をネット及び店頭掲示を行い誠意ある対応を行ったが、第2四半期から売り上げが降下し、厳しい年度末を迎えることとなった。1月より経営健全化計画に基づき経費面をまず抑えること。次に集客の計画が練られている。冬季賞与などを見送り社員にも迷惑をかけている現状であるが、健全化へ向けてまずは客室稼働率60%を目標にあらゆる手段を講じていく所存です。なお、レストランの運営の改善及び温浴部門の充実をはかり、特徴ある南砺のクアガーデンとして周知させていきます。

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）  
 当該施設へ温泉を供給している源泉ポンプが、平成25年9月に故障（平成26年2月回復）等の要因による上半期は好調だった宿泊利用客が減少となりました。今後は、健全化計画を基本とし、ネットエージェント（一休、H I S、Y a h o o トラベル）の拡充、婚礼におけるなんとブライダルとの連携強化、エステにおけるメニューの増加等により幅広い集客活動を実施し、経営基盤を強化していただきたいと考えます。

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>売上額(施設トータル)</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></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><input checked="" type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	売上額(施設トータル)	0	0	<input type="radio"/>			施設管理分	自主事業分	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	売上額(施設トータル)	0	0										
	<input type="radio"/>												
施設管理分	自主事業分												
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>												
<p>← 悪い      施設の立地条件      良い →</p>		<p>イ. 管理</p> <p>適 38 件      適率 88.4 %</p> <p>該当 43 件中</p> <p>ウ. サービス向上</p> <p>適 14 件      適率 77.8 %</p> <p>該当 18 件中</p>											
		<p>エ. 利用者アンケート</p> <p>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