

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	福光福祉の家「光龍館」		
施設所在地	南砺市高宮1番地		
指定管理者名	社会福祉法人 南砺市社会福祉協議会		
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	地域包括課
施設分類	Ⅲ	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本館 木造2階建 延519㎡ 敷地2,395㎡ ②新館 鉄骨2階建 延357㎡ ③浴場 鉄筋コンクリート平屋建 延176㎡		
施設目的	当県最古の擬洋風建築が空家となり旧福光町が買い取り、文化財指定し建物の保存を兼ねて増改築し、お年寄りや障害者の寛ぎと交流の場「福祉の家」として活用しているものです。		

ア. 実績 (施設の運営状況)

i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対前年比)	評価 ◎○△×	備考
入館者数 単位:人	H23		8,702		×	
	H24		7,695	88%		
	H25		6,712	87%		
カラオケ利用時間 単位:時間	H23		911		×	
	H24		649	71%		
	H25		578	89%		
	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	3,480	2,884	▲ 596	2,500	2,503	3	2,500	2,209	▲ 291	
	カラオケ	91	342	251	169	290	121	224	370	146	
	C設備										
	指定管理料	10,339	10,089	▲ 250	10,119	10,119	0	10,119	10,239	120	
	収入計	13,910	13,315	▲ 595	12,788	12,912	124	12,843	12,818	▲ 25	
	人件費	2,322	2,495	173	4,135	2,793	▲ 1,342	2,450	2,270	▲ 180	
	委託雇用費	1,654	1,747	93	96	1,192	1,096	1,680	1,688	8	
	需用・役務費	7,120	6,095	▲ 1,025	5,747	5,103	▲ 644	5,885	5,415	▲ 470	
	委託料費	2,244	2,145	▲ 99	2,284	1,739	▲ 545	2,381	1,652	▲ 729	
	原材料費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他管理	570	540	▲ 30	526	901	375	455	686	231		
支出計	13,910	13,022	▲ 888	12,788	11,728	▲ 1,060	12,851	11,711	▲ 1,140		
剰余金	0	293	293	0	1,184	1,184	▲ 8	1,107	1,115		
										評価 ◎○△×	◎

自主事業分	事業収入		0	0	47	47	130	149	19		
	光龍館サロン						65	65	0		
	収入計		0	0	47	47	195	214	19		
	人件費										
	原材料費					37	37	122	117	▲ 5	
	その他経費							65	65	0	
支出計		0	0		37	37	187	182	▲ 5		
剰余金		0	0		10	10	8	32	24		
										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)

H23		H24		H25	
項目	金額	項目	金額	項目	金額

イ. 管理 (施設の管理状況及び管理体制)

実施時期	実施方法

平成4年10月開館～	旧福光町が福光町社会福祉協議会に管理委託。
平成16年11月南砺市合併～	市の指定管理者として南砺市社会福祉協議会が管理している。 管理業務の一部を南砺市シルバー人材センターに委託している。

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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34		四季の植栽は適切か	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	清掃業務	清掃は確実に実行されているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認		
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→ **38** **38**
A B

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

ウ. サービス向上（利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況）

実施時期	実施方法
毎月25日頃に 月2回 毎月25日頃に 常時	チラシを社協福光支所の各老人クラブ連絡棚に入れ、行事案内と施設利用をPR。 看護師ボランティアによる保険相談、血圧測定、健康体操の指導 お楽しみ会、歌と踊りのバラエティショー、サロンの開催、レモン湯 目安箱“わたしの意見”の設置。

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	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	運営業務	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	自主事業	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）	☑	○	

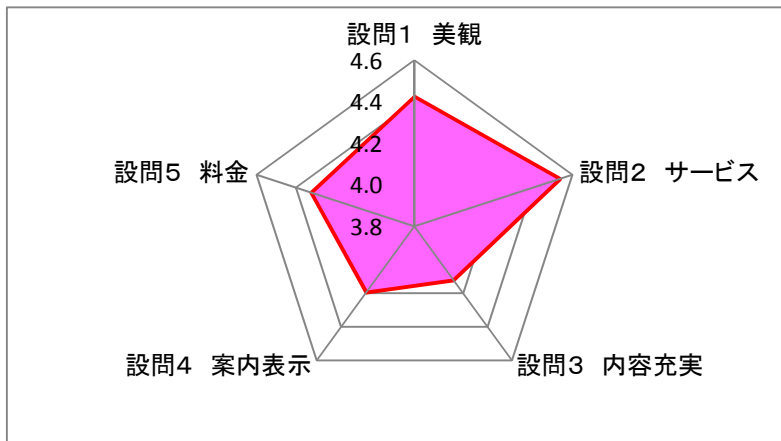
適（○）の数→

15	15
A	B

評価	適	15	件	…B
	該当	15	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)	42 件	やや満足 (4点)	10 件	ふつう (3点)	14 件
やや不満 (2点)	0 件	不満 (1点)	0 件		
／全					66 件中 = 平均 4.4 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)	44 件	やや満足 (4点)	15 件	ふつう (3点)	8 件
やや不満 (2点)	0 件	不満 (1点)	0 件		
／全					67 件中 = 平均 4.5 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)	30 件	やや満足 (4点)	16 件	ふつう (3点)	18 件
やや不満 (2点)	2 件	不満 (1点)	0 件		
／全					66 件中 = 平均 4.1 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)	33 件	やや満足 (4点)	14 件	ふつう (3点)	20 件
やや不満 (2点)	0 件	不満 (1点)	0 件		
／全					67 件中 = 平均 4.2 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)	39 件	やや満足 (4点)	8 件	ふつう (3点)	18 件
やや不満 (2点)	0 件	不満 (1点)	0 件		
／全					65 件中 = 平均 4.3 点



評価 **4.3** 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)
2階への上り下りが大変不便	
施設は清潔、階段や玄関の段差が残念	
素晴らしい建物で楽しませてもらっている、カフェやレストランがあればいい	
光龍館の前まで市バスを通してほしい	
風呂は明るく気持ちがいい	
お楽しみ会を増やす、カラオケ大会を年2回にしてほしい	
風呂の洗い場が2~3箇所不足している	
スリッパを廃止し、カーペットを敷いてほしい	
サロン等もっと人が集まるようアピールしてほしい	

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）		
○平成23年から始めた光龍館サロンを開催回数を増やすことよって集客増に努め、通常の1.5～2倍に増加し成果があった。 ○現在、更なる安全対策として、美山荘・さつき荘と3施設合同にて、入浴施設安全管理講習会を10月31日又は11月7日の午後の開催に向けて企画調整を致しております。 ○平成4年開館から利用者が常連化し80歳代が中心で漸減傾向なので、60歳代後半から70歳代の方々や団体の利用を促すため、社協福光支所事務室内にある各地区老人クラブの連絡箱に、翌月行事案内・光龍館PRチラシを今年度に入ってから配布している。		
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）		
市の文化財であり明治時代の建物ではあるが、内部は常に清潔に保たれている。段差が多いので安全面に気をつけてほしい。		
iii) 指定管理者の経営状況		
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】

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

カ. 総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表		モニタリング結果のまとめ														
高い ↑ 事業内容の収益性 ↓ 低い	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>入館者数</td> <td>カラオケ利用時間</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>×</td> <td>×</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ii) 事業収支 <table border="1"> <tr> <td>施設管理分</td> <td>自主事業分</td> </tr> <tr> <td>◎</td> <td>○</td> </tr> </table>	入館者数	カラオケ利用時間	0	×	×					施設管理分	自主事業分	◎	○
	入館者数	カラオケ利用時間	0													
	×	×														
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、立地条件も悪いこと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 38 件 該当 38 件中 適率 100.0 % ウ. サービス向上 適 15 件 該当 15 件中 適率 100.0 %														
悪い ← 施設の立地条件 → 良い		<input checked="" type="checkbox"/>	エ. 利用者アンケート 4.3 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 25 年度実績評価)

施設名称	南砺市くろば温泉		
施設所在地	南砺市上平細島下巡1098番地		
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	福祉課
施設分類	Ⅲ	Ⅰ. 地域援助型 Ⅱ. 民間競合型 Ⅲ. 公共機能保守型 Ⅳ. 公共機能増進型	
施設概要	鉄骨鉄筋コンクリート造 1307㎡ 浴室・露天風呂・水風呂・サウナ室・休憩室 2階 レストラン 駐車場43台		
施設目的	市民の福祉及び健康増進並びに観光レクリエーション事業を図る。		

ア. 実績 (施設の運営状況)

i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対前年比)	評価 ◎○△×	備考
温泉利用者 単位:人	H23		35,925		○	
	H24		31,907	89%		
	H25		34,336	108%		
	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	29,750	21,417	▲ 8,333	29,750	19,202	▲ 10,548	21,670	16,877	▲ 4,793
	その他収入		595	595		551	551		1,716	1,716
	指定管理料	8,050	9,464	▲ 1,414	8,050	9,784	▲ 1,734	11,460	11,860	400
	収入計	37,800	31,476	▲ 6,324	37,800	29,537	▲ 8,263	33,130	30,453	▲ 2,677
	人件費	13,126	13,487	▲ 361	13,126	10,796	▲ 2,330	12,650	10,946	▲ 1,704
	委託雇用費									
	需用・役務費	19,264	19,135	▲ 129	19,264	21,309	▲ 2,045	19,080	24,014	4,934
	委託料費	1,400	653	▲ 747	1,400	409	▲ 991	600	1,033	433
	原材料費	4,010	1,950	▲ 2,060	4,010	1,832	▲ 2,178	2,000	1,846	▲ 154
	その他管理									
支出計	37,800	35,225	▲ 2,575	37,800	34,346	▲ 3,454	34,330	37,839	3,509	
剰余金	0	▲ 3,749	▲ 3,749	0	▲ 4,809	▲ 4,809	▲ 1,200	▲ 7,386	▲ 6,186	

評価 ◎○△×

×

自主事業分	事収									
	食堂(テナント料)	21,425	21,425		8,659	8,659	1,200	1,000	▲ 200	
	その他	0	0		0	0		3,140	3,140	
	収入計	21,425	21,425		8,659	8,659	1,200	4,140	2,940	
	人件費		9,039	9,039		4,388	4,388		0	0
	原材料費		8,002	8,002		3,276	3,276		1,845	1,845
	その他経費		5,547	5,547		2,357	2,357		0	0
支出計		22,588	22,588		10,021	10,021		1,845	1,845	
剰余金		▲ 1,163	▲ 1,163		▲ 1,362	▲ 1,362		2,295	2,295	

※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・工事費	0	修繕・工事費	11,382	修繕・工事費	1,943

イ. 管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法
H26. 10. 9	現地調査（施設・書類） 確認

No.	分類	確認項目	確認方法	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
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	☑	○	カレンダーで 掲示 5箇所
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	☑	○	券売機
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	☑	○	JAなんと
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、地下タンク、 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（油タンク、受水槽、）	書類確認	☑	○	下水道
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			
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"/>	夏前
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"/>	毎朝
36		業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認			警備保障なし
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"/>	3本
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"/>	H25 6月
43		避難経路は適切に確保されているか? 避難経路に支障となる物品がないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網の掲示を含む)が整備、保管されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
45		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認			
46		個人情報保護規定(マニュアル)は設定されているか	書類確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
47	個人情報保護	個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
48		個人情報の保管や廃棄方法について問題はないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	会社で文書廃棄
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

適(○)の数→

42	40
A	B

評価	適	40	件	… B
	該当	42	件中	… A
	適率	95.2	%	

ウ. サービス向上（利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況）

実施時期	実施方法
5月・12月	菖蒲湯・ゆず湯 ポイント2つの設定（木曜日）

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	☑	○	3日ごと JAなんと集金
4	施設利用案内		行事開催案内の時期は適切か	☑	○	菖蒲湯・ゆず湯・りんご湯
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）	☑	○	本社で更新
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	☑	○	予約：電話とフロント
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	☑	○	五箇山 観光協会・商工会主催に
18			先進施設への視察研修を行っているか	☑	○	12月
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	☑	○	週2・3回
21	目標設定	職員の“やる気”を引き出すための方策が認められるか（朝礼の実施、月次目標の設定、施設指針の設定など）	☑	○		

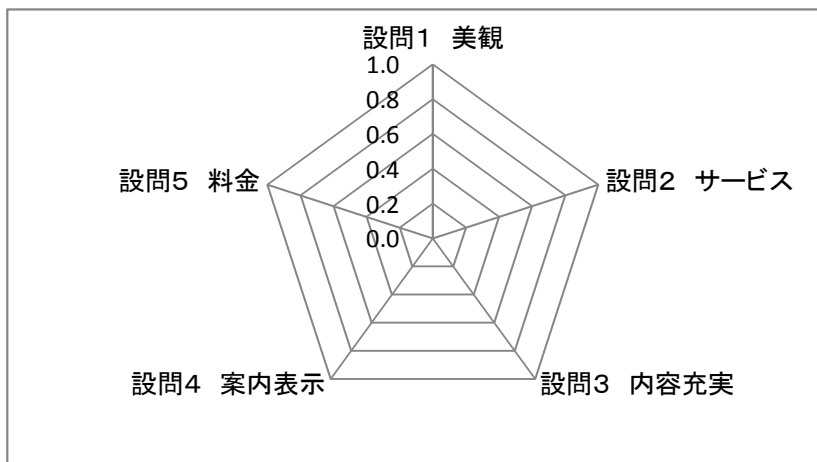
適（○）の数→

17	17
A	B

評価	適	17	件	…B
	該当	17	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)	0 件	不満 (1点)	0 件		
				／全	0 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)
バスの時間に合わせて開店時間を早めてほしい (9時30分)	ごく少数のお客様のご意見の為、すぐには無理である事をご理解頂けるよう説明した。
洗い場のカランが少なすぎる。	混雑時には譲り合って頂けるよう声掛けしている。
食堂が二階にあるのが不便。エレベーターを付けてほしい。	今のところ設置の予定はないので、どうしても足の都合が悪く二階に上がれない人には一階休憩室で頂いている。
刺青のある人が風呂に入っている	来店された時には判別できなかった為、発見次第退館して頂いた。
近隣の温泉よりも入浴料が高い。最低同じ金額にするべき。	料金に関しては長い間値上げしていない事を説明し納得して頂いた。
貸バスタオルを用意してほしい。	衛生面の問題で用意していないことを説明し納得して頂いた。

オ. 参考資料（その他参考とする資料）

i) 指定管理者の意見（1年を振り返って、努力した点、成果があった点、反省点、また今後に向けた抱負など）		
平成22年度の利用者数に戻すことを目標として、ポイントカードの発行やポイント2倍の日、半額で利用して頂ける日などを行い目標に到達しましたが、思ったほどの増加にはなりません。テナントを迎えるにあたっての二階部分の修繕費がかかった事と、水道光熱費の部分が計画との乖離の大きな要因になったと思われるので、水道光熱費の一層の削減に取り組んでいきたいと考えています。		
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）		
くろば温泉の食堂が平成24年10月に閉鎖し、利用者が減ったが、平成25年6月12日から再開でき、利用者も増えてきている。		
iii) 指定管理者の経営状況		
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無いか	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													
<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="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p>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も重視する施設 【重視項目】ア・ウ</p> </div> </div>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; margin-right: 10px;"> 悪い ← </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 施設の立地条件 </div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; margin-left: 10px;"> → 良い </div> </div>	重視項目	結果のまとめ												
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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も重視する施設 【重視項目】ウ・エ</p> </div>	ア. 実績											
				<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">i) 利用実績</td> </tr> <tr> <td>温泉利用者</td> <td style="text-align: center;">0 / 0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">ii) 事業収支</td> </tr> <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>		i) 利用実績		温泉利用者	0 / 0	○		ii) 事業収支		施設管理分	自主事業分
		i) 利用実績													
温泉利用者	0 / 0														
○															
ii) 事業収支															
施設管理分	自主事業分														
×	◎														
		イ. 管理													
		適 40 件 適率 95.2 % 該当 42 件中													
		ウ. サービス向上													
		適 17 件 適率 100.0 % 該当 17 件中													
		エ. 利用者アンケート													
		<input checked="" type="checkbox"/> 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 25 年度実績評価)

施設名称	南砺市ふれあい温泉センター「ゆ〜楽」		
施設所在地	南砺市大崩島字中尾口9番地2		
指定管理者名	ケービックス 株式会社 大阪支社		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日	担当課名	福祉課
施設分類	Ⅲ	Ⅰ. 地域援助型 Ⅱ. 民間競合型 Ⅲ. 公共機能保守型 Ⅳ. 公共機能増進型	
施設概要	鉄骨鉄筋コンクリート造 平屋建 933㎡ 浴室・サウナ室・露天風呂・休憩室 駐車場70台		
施設目的	市民の福祉及び健康増進並びに観光レクリエーション事業を図る。		

ア. 実績(施設の運営状況)

i) 利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率 (対前年比)	評価 ◎○△×	備考
大人 利用者 単位:人	H23		39,301		△	子供は夏休みの利用が多いが、天候が悪い週末が多く、減少となった。
	H24		38,250	97%		
	H25		37,942	99%		
子供 利用者 単位:人	H23		1,731		△	
	H24		1,697	98%		
	H25		1,539	91%		
単位:件	H23					
	H24					
	H25					

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

ii) 事業収支

(単位:千円)

項目	H23			H24			H25			
	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	
施設管理分	利用料	22,226	18,938		22,435	18,767	▲ 3,668	22,609	18,537	▲ 4,072
	指定管理料	7,980	8,070	90	7,930	8,190	260	7,880	8,500	620
	収入計	30,206	27,008	▲ 3,198	30,365	26,957	▲ 3,408	30,489	27,037	▲ 3,452
	人件費	12,574	12,491	▲ 83	12,615	10,426	▲ 2,189	12,858	8,952	▲ 3,906
	委託雇用費									
	需用・役員費									
	委託料費	1,157	876	▲ 281	1,157	818	▲ 339	1,262	990	▲ 272
	原材料費	0		0	0		0	0		0
	その他管理	20,741	18,713	▲ 2,028	20,794	19,380	▲ 1,414	20,616	19,579	▲ 1,037
	支出計	34,472	32,080	▲ 2,392	34,566	30,624	▲ 3,942	34,736	29,521	▲ 5,215
剰余金	▲ 4,266	▲ 5,072	▲ 806	▲ 4,201	▲ 3,667	534	▲ 4,247	▲ 2,484	1,763	

評価 ◎○△×

◎

自主事業分	事 食堂	2,944	2,724	▲ 220	2,958	2,539	▲ 419	2,973	2,475	▲ 498
	事 其他	3,483	3,119	▲ 364	3,504	3,091	▲ 413	3,524	3,030	▲ 494
	収入計	6,427	5,843	▲ 584	6,462	5,630	▲ 832	6,497	5,505	▲ 992
	人件費									
	原材料費	2,029	1,763	▲ 266	2,039	1,586	▲ 453	2,049	1,582	▲ 467
	其他経費									
	支出計	2,029	1,763	▲ 266	2,039	1,586	▲ 453	2,049	1,582	▲ 467
剰余金	4,398	4,080	▲ 318	4,423	4,044	▲ 379	4,448	3,923	▲ 525	

※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・工事費	9,316		3,508		2,741	

イ. 管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法
H26. 10. 9	現地調査（施設・書類） 確認

No.	分類	確認項目	確認方法	該当 ☑	適否 ○×	備考 (付記事項)
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	☑	○	券売機
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	☑	×	計画5名 1名募集中
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、危険物取扱管理者など）	書類確認	☑	×	危険物取得する予定
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、地下タンク、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	☑	○	源泉タンク
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	☑	○	引き継ぎなし
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			
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		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"/>	マスターキーなし 玄関鍵4本
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 checked="" type="checkbox"/>	実施する
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"/>	シュレッター
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

適（○）の数→ **42** **37**
A B

評価	適	37	件	・・B
	該当	42	件中	・・A
	適率	88.1	%	

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
通年	ポイントスタンプ ラリー・シルバー会員

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	☑	○	週1回 県信庄川支店に
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			予約なし
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	☑	×	入社時
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	☑	○	2人で相談
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）	☑	○		

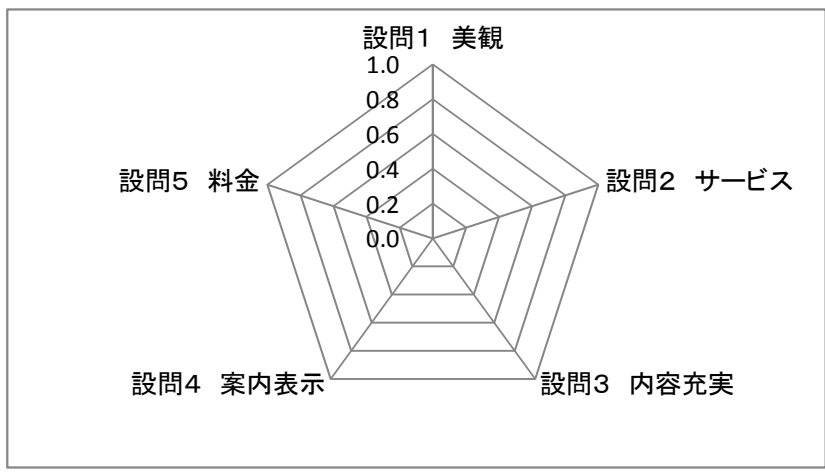
適（○）の数→

16	15
A	B

評価	適	15	件	… B
	該当	16	件中	… A
	適率	93.8	%	

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)
*女子 更衣室に髪の毛が散乱しているとの清掃の不手際が指摘される。	* 更衣室巡回の強化
*子供が露天風呂で小石を投げる	* 直接注意
*アブがいる	* POP等に用る注意喚起

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）		
* 金沢方面からの集客を強化するために新聞、雑誌などへの販促活動に努めたが思うような成果までもう一つで あった ゆ〜楽が参加している温泉施設 お客さまからの人気第3位に選ばれる 施設の老朽化もあり、新しいものがない中 素朴さを売りにし集客に努めたい		
ii) 担当課の意見（当該年度を振り返り、指定管理者に期待した内容と比較して評価できる点、反省点、改善点など）		
台風による通行止め等、天候が悪く、利用客が減少したが、お客様の人気は高い施設である。		
iii) 指定管理者の経営状況		
貸借対照表 (収支決算書)	注記事項の中に異常値が無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無いか	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 【有の場合は異常値の内容】

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

カ. 総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表		モニタリング結果のまとめ																
<p style="text-align: center;">高い</p> <p style="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>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>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>	重視項目															
	<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>	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>大人 利用者</td> <td>子供 利用者</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> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">◎</td> <td style="text-align: center;">△</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> </table>	大人 利用者	子供 利用者	0	△	△					施設管理分	自主事業分		◎	△	/
	大人 利用者	子供 利用者	0															
△	△																	
施設管理分	自主事業分																	
◎	△	/																
		<p>イ. 管理</p> <p>適 37 件 適率 88.1 %</p> <p>該当 42 件中</p> <p>ウ. サービス向上</p> <p>適 15 件 適率 93.8 %</p> <p>該当 16 件中</p> <p>エ. 利用者アンケート</p> <p style="text-align: right;">点 /最高5点中</p>																

指定管理者評価委員会の総合評価

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

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