

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート

(平成24年度 上半期(4月～9月) 年間(4月～3月) の管理運営状況)

施設名	秋川溪谷瀬音の湯	指定管理者	新四季創造 株式会社
指定期間	平成24年4月1日から 平成27年3月31日まで	担当課	観光商工課

1 業務の遂行状況及び収支の状況

項目	分類	年間計画 (A)	実績 (B) (モニタリング時)	対計画比率 (B/A×100)	
業務の 遂行状況	開館日数 (日)	361	361	100.0%	
	延べ利用者数 (人)	464,500	467,117	100.6%	
収支状況	収入	指定管理料 (円)	—	—%	
		利用料金 (円)	364,064,500	359,773,664	98.8%
		自主事業収入 (円)	—	—	—%
		その他の収入 (円)	17,063,000	19,474,619	114.1%
	収入計 (円)		381,127,500	379,248,283	99.5%
	支出	人件費 (円)	143,114,000	140,619,753	98.3%
		維持管理経費 (円)	122,690,000	118,267,346	96.4%
		自主事業関係経費 (円)	—	—	—%
		その他の支出 (円)	106,123,500	111,596,211	105.2%
	支出計 (円)		371,927,500	370,483,310	99.6%
収支 (収入－支出) (円)		9,200,000	8,764,973		

指定管理者の自己評価 (改善点、その他特記事項)

【開館日数・利用者数について】 開館日数：361日 休館日：4日 利用者数：467,117人（市民無料招待者8,747人を含む）・開業以来最高である。	【事業の実施状況について】 イベント、タイアップ等の導入による顧客誘致を図り、集客力を強化する。	【収支状況について】 収入・支出ともに、ほぼ計画通り達成できた。
--	--	--

所管課の評価 (指摘事項)

【開館日数・利用者数について】 開館日数は前年度と同じであるが、利用者数は市民無料招待者を差し引いても前年度を上回っており、指定管理者の運営改善努力も認められる。休館日：3月6月9月12月の第二水曜日	【事業の実施状況について】 創意工夫を凝らした誘客策の実施に加え、地域とも連携する等、地域への貢献にも努めている。	【収支状況について】 概ね良好である。
--	---	-------------------------------

2 チェック項目

評価項目・評価事項 (数値目標)	確認資料等	指定管理者の 自己評価	所管課の評価	
受付等の業務	施設の利用許可等を条例に従い適切に行っている	日報	適正・要改善	適正・要改善
	使用料、利用料金の徴収、減免を適切に行っている	日報、申請書	適正・要改善	適正・要改善
施設・設備の 維持管理	消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っている	各種点検結果報告書	適正・要改善	適正・要改善
	衛生環境を維持するため清掃業務等を適切に行っている	日報、実地	適正・要改善	適正・要改善
	備品等を適切に保管・管理している	備品台帳	適正・要改善	適正・要改善

施設・設備の維持管理	業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていない	実地	適正・要改善	適正・要改善
安全性への配慮	安全管理、衛生管理、危機管理に関するマニュアルが整備され、また、職員等に対する指導訓練が適切であり、市への通報体制が整っている	危機管理マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	避難経路の確保、事故防止策や防犯等の警備業務など利用者への安全対策が講じられている	実地	適正・要改善	適正・要改善
	損害保険等の必要な保険に加入している	保険証書	適正・要改善	適正・要改善
透明性・公平性	ホームページ等により施設の情報の公開に努めている	ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
	情報公開に対する体制を整備している	情報公開マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	利用者の平等な利用が確保されている	日報	適正・要改善	適正・要改善
効果的・効率的な運営	苦情や利用者アンケートによる意見、要望等を管理運営に反映している	利用者アンケート	適正・要改善	適正・要改善
	施設の利用者拡大の取組を行っている	日報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	経費削減のための取組を行っている	日報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	広報紙、チラシ、ホームページなどにより積極的に事業等を周知している	広報紙、チラシ、ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
人員配置・人材育成等	事業計画書どおりの人員を配置している	85人 人員配置計画	81人 適正・要改善	適正・要改善
	事業計画書どおりの職員の指導育成や研修を行っている	2回/年 研修マニュアル	実施回数 2回 適正・要改善	適正・要改善
	障がい者や高齢者の雇用促進に努めている	30% 人員配置計画	38.3% 適正・要改善	適正・要改善
	労働法令の遵守や労働条件への適切な配慮がなされている	就業規則	適正・要改善	適正・要改善
個人情報の保護	個人情報を保護するための取組を行っている	個人情報保護マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	文書管理を適切に行っている	保存文書	適正・要改善	適正・要改善
環境への配慮	省エネルギーの取組、環境負荷低減、ゴミの減量など、環境への配慮に取り組んでいる	日報	適正・要改善	適正・要改善

※評価基準

「適正」：その項目について、協定書、事業計画書等に沿った適正な指定管理業務を行っている。

「要改善」：その項目について、協定書、事業計画書等に照らし合わせて、目標達成されておらず、改善の余地がある。

3 上記1、2の評価に関する所見

指定管理者による所見（改善点、その他特記事項）
<p>利用者数及び収支状況については、概ね事業計画どおりであり、今後も継続的に利用者数の増加に向けたPR活動、集客チャネルの構築に努める。</p> <p>人員配置・人材育成等については、繁忙期には、顧客満足度を向上させるための十分な適正人員が確保できていない。今後も引き続き良質なスタッフの確保に努める。なお、パート・嘱託従業員に関する就業規則の整備は年度中に終了し、現在、スタッフに周知する段階に入っている。</p>
市による所見（指摘事項など）
<p>全体的に経費を抑え、地域との連携や創意工夫を凝らした誘客策も実施したことで、利用者数が増加したと思われる。人員配置・人材育成等については、指定管理者は、繁忙期に適正人員が確保されていないとの評価であるが、1年間を通して考えれば、適正な人員で効率よく施設が運営できていると評価できる。なお、繁忙期においても顧客満足度を向上させるためには人員配置計画通りの人員確保が必要であるとする。</p>