

指定管理者制度導入施設における  
モニタリング結果報告書  
(令和2(2020)年度実績)

令和3(2021)年10月  
柏崎市財務部財政管理課

# 目 次

施設No.	施設名称	ページ
1	田島活性化施設	1
2~32	コミュニティセンター（31施設）	5
33	文化会館アルフォーレ	9
34	家族旅行村(じょんのび村)	16
35	ふるさと体験村(門出)	20
36	柏崎さけのふるさと公園	24
37	コレクション展示館第1展示館（痴娯の家）	28
38	コレクション展示館第2展示館（黒船館）	32
39	コレクション展示館第3展示館（同一庵藍民芸館）	36
40	ふるさと体験村(荻ノ島)	40
41	柏崎海洋センター(シーユース雷音)	44
42	大崎温泉雪割草の湯	48
43	西山自然体験交流施設（ゆうぎ）	52
44~58	体育施設（15施設）	56
59	ワークプラザ柏崎	60
60	産業文化会館	64
61	新潟県立こども自然王国	68
62	高齢者生活支援施設「結の里」	73
63	高齢者用冬期共同住宅「ひだまり」	77
64	元気館障害者デイサービスセンター	81
65	総合福祉センター	85
66	柏崎・夢の森公園	89
67	モーリ工駐車場	94
68	かしわざき市民活動センター	98
69	西山ふるさと公苑	103

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	田島活性化施設	No.	1
指定管理者	田島町内会		
指定期間	平成27年4月1日	～	令和7年3月31日
施設所管課	産業振興部	農林水産課	6年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
小会議室	2,873	2,547	2,612	2,797	1,131	2,392	新型コロナウイルスの影響による減少
大会議室	1,848	1,867	1,462	1,491	461	1,426	新型コロナウイルスの影響による減少
調理室	498	462	315	312	143	346	新型コロナウイルスの影響による減少
合計	5,219	4,876	4,389	4,600	1,735	4,164	
合計(計画・目標値)							

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
法定点検(2回/年)	2回	2回	2回	2回	2回	浄化槽、消防設備点検
清掃業務	週2.3回	週2.3回	週2.3回	週2.3回	週2.3回	日常清掃
自主事業						

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	—	—
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	4
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	4
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	—	—
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3

評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3										
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	地域全体で利用できるように町内会以外の各種団体に対し、利用を促しているか	4	4										
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—										
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—										
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—										
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	49	評価	5	0	4	1	3	15	2	0	1	0
	平均点数	3.06											
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	3	3	13	2	0	1	0
	平均点数	3.19											
総括Ⅰ	<p>施設の清掃等は担当を決め、定期的(計画的)に実施している。 また、日常の維持管理を適切に遂行しており、利用者の受付を含めた施設運営も特段問題ないと考えている。 新型コロナウイルスの影響で、イベントに係る利用がなく、年度当初から利用者数が大きく落ち込んだが、地域のサークル活動等の利用は下半期から回復傾向にある。</p> <p>利用者が町内会だけではなく、各種サークル(ゲートボール、踊り、体操、卓球等)の利用者であり、施設利用のリピーターとなっている。このことから、常時、施設が適正に管理されていることがわかる。 また、修繕・備品購入について市と事前協議し、利用者のために、よりよい環境を整えようとする管理者側の努力がうかがえる。 新型コロナウイルスの影響で利用者が少ない中でも、清掃等が継続して実施され、清潔が保たれている。</p>												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	0	0	0	0	0	
	利用料金	0	0	0	0	0	
							0
	その他	497	535	545	552	668	2,797
	小計	497	535	545	552	668	2,797
	(予算)	(519)	(515)	(515)	(515)	(545)	(2,609)
支出	人件費	0	0	0	0	0	非:3人
	光熱水費	257	277	295	285	239	1,353
	修繕費	0	0	0	0	96	96
	委託料	219	234	243	258	260	1,214
							0
	その他	21	24	7	9	73	134
	小計	497	535	545	552	668	2,797
(予算)	(519)	(515)	(515)	(515)	(545)	(2,609)	
収支	差引	0	0	0	0	0	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										—	—
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										—	—
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	【任意項目】	経費削減のために、不要な照明の消灯及び冷暖房の設定温度を徹底しているか										4	4
総括Ⅱ)		合計点数	13	評価	5	0	4	1	3	3	2	0	1
	平均点数	3.25											
	指定管理者の自己評価【必須項目】	収支については、概ね事業計画書のとおり執行しており、特段問題ないと考えている。引き続き、業務に支障のない範囲で省エネ等による経費削減に努めていきたい。											
所管課の評価【必須項目】	合計点数	13	評価	5	0	4	1	3	3	2	0	1	0
	平均点数	3.25											
	経費削減及び省エネのために、不必要な照明の消灯、冷暖房の設定温度の徹底を実施していることは評価できる。また、経費削減のために、指定管理者が独自で備品等を調達するなど削減についての努力がうかがえる。今後も引き続き、経費削減できるように対応をお願いしたい。												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
	人員体制【必須項目】	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										—	—
		3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										—	—
	外部委託【必須項目】	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										—	—
		5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										—	—
	報告等【必須項目】	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
		7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	4
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時【必須項目】	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										—	—
		12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										—	—
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										—	—
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										—	—
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										—	—

評価	個人情報保護 【必須項目】	16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか											—	—
		17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。											—	—
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか											—	—
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。											—	—
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか											—	—
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。											—	—
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	トラブルや要望があった場合、随時報告しているか											4	4	
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	22	評価	5	0	4	1	3	6	2	0	1	0	
	平均点数	3.14		事故・苦情等は特になかった。要望は随時、市へ伝えている。今後も継続して施設の維持管理・安全管理に努めていきたい。										
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	23	評価	5	0	4	2	3	5	2	0	1	0	
	平均点数	3.29		必要な報告書は早期に提出され、利用者の内訳もあることから、利用状況がわかりやすい。また、利用者の要望を集約しているため、市は現状把握しやすい。そのため、修繕の実施等について、優先順位をつけながら実施できている。要望等は、施設の利便性を考慮したものであり、利用促進につなげようとする姿勢は評価できる。										

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	51	13	23	87	A
	平均点数	3.19	3.25	3.29	9.72	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	16	4	7	27	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	3	1	2	6	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	13	3	5	21	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	施設内は常に清掃が行き届いており、利用者からの苦情もない。このことから、管理者として、日頃から利用者のことを考えた上で、利用環境を整えている点は評価できる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	新型コロナウイルスの影響で上半期の利用者数が激減したが、下半期以降の回復は顕著であり、地域の施設として活用されていることが伺える。来年度も利用者が増加することを期待したい。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月30日

## 1 基本情報

施設名	コミュニティセンター	No.	2-32
指定管理者	中鯖石地区コミュニティ振興協議会ほか30地区協議会		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和7年3月31日
施設所管課	市民生活部	市民活動支援課	5年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数1	440,939	393,929	399,590	402,482	210,669	369,522	新型コロナウイルス感染症の影響によるもの
利用者数2							
利用者数3							
利用者数4							
利用者数5							
合計	440,939	393,929	399,590	402,482	210,669	369,522	
合計(計画・目標値)							

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
〇〇事業						別紙事業報告書のとおり
法定点検(2回/年)						各種点検は、直営にて実施
定期点検(10回/年)						各種点検は、直営にて実施
清掃業務						別紙事業報告書のとおり
自主事業						別紙事業報告書のとおり

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3

評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載	
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目		
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—
総括Ⅰ	指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数 51 平均点数 3.00	評価 5 0 4 0 3 17 2 0 1 0
	新型コロナウイルス感染症の拡大により、計画した事業をやむを得ず、中止、縮小を余儀なくされ、十分な活動が実施できない状況にあった。		
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 51 平均点数 3.00	評価 5 0 4 0 3 17 2 0 1 0
	新型コロナウイルス感染症の拡大により計画された事業が中止や事業規模の縮小を余儀なくされたが、通常の状態に回復するには、ある程度時間を要すると考えられることから、感染症予防と両立した地域の取組を見出していく必要があると考える。		

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料					0	
	利用料金					0	
						0	
	その他					0	
	小計	0	0	0	0	0	
	(予算)						(0)
支出	人件費					0	
	光熱水費					0	
	修繕費					0	
	委託料					0	
						0	
	その他					0	
	小計	0	0	0	0	0	
(予算)						(0)	
収支	差引	0	0	0	0	0	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	



(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価		
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの													
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										—	—	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										—	—	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—	
	<b>【必須項目】</b>	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										—	—	
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3	
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3	
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
<b>【任意項目】</b>														
指定管理者の自己評価	<b>【必須項目】</b>	合計点数	6	評価	5	0	4	0	3	2	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
	世帯数の減少により、事業内容の見直しや規模の縮小など、工夫を行いながら運営を行っている。													
所管課の評価	<b>【必須項目】</b>	合計点数	6	評価	5	0	4	0	3	2	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
	地域の規模にあった事業運営を行っていると考えが、一方で、市からの補助金等に過度に依存しない活動や運営を行うしていく必要がある。													

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
法令順守	<b>【必須】</b>	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
人員体制	<b>【必須項目】</b>	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
		3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託	<b>【必須項目】</b>	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
		5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等	<b>【必須項目】</b>	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
		7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	<b>【必須項目】</b>	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
		12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3

評価		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3										
	個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3										
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
総括Ⅲ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
		平均点数	3.00		基本協定書、条例、管理運営事業補助金交付要綱で定義された内容を遵守するとともに、事業や施設利用における新型コロナウイルス感染症対策を十分に実施してきた。									
総括Ⅲ	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
		平均点数	3.00		基本協定書、条例、管理運営事業補助金交付要綱で定義された内容を遵守されている。 また、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の利用制限や、事業、施設利用における新型コロナウイルス感染症対策を十分に実施してきたと考える。									

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	51	6	63	120	A
	平均点数	3.00	3.00	3.00	9.00	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	項目数	17	2	21	40	
	5点	0	0	0	0	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	4点	0	0	0	0	
	3点	17	2	21	40	
2点	0	0	0	0		
1点	0	0	0	0		
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	新型コロナウイルス感染症の拡大が懸念されるなか、施設利用者への必要な感染症対策の周知、徹底や、取組の工夫などが行われている。					
改善が望まれる点 【必須項目】	人口減少・少子高齢化の同時進行による担い手不足や新型コロナウイルス感染症対策などの課題に対応するため、これまでの取組や活動を検証し、新たな地域づくりの在り方を見極める必要があると考える。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月24日

## 1 基本情報

施設名	柏崎市文化会館アルフォーレ	No.	33
指定管理者	かしわざき振興財団・新潟照明技研共同事業体		
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日
施設所管課	柏崎市教育委員会	文化・生涯学習 課	
		4 年目	

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
大ホール	59,254	58,428	49,875	11,776		44,833	新型コロナウイルスによる影響等
マルチホール	19,205	17,500	15,319	16,023		17,012	期日前投票所設置等による利用増
会議室	11,698	11,899	10,209	4,328		9,534	新型コロナウイルスによる影響等
大・小練習室ほか	11,765	14,299	13,032	2,759		10,464	新型コロナウイルスによる影響等
共用・屋外	63,791	64,443	66,976	39,156		58,592	新型コロナウイルスによる影響等
合計	165,713	166,569	155,411	74,042	0	140,434	
合計(計画・目標値)	(175,000)	(176,000)	(177,000)	(178,000)			

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
建築物保守管理業務	(1) 1回	(1) 1回 (2) 1回	(1) 1回	(1) 1回		(1) 建築設備定期報告:年1回 (2) 特殊建築物定期調査報告(設備):3年毎 *(3年に1回:H30実施)
電気工作物保守管理業務	(1) 1名 (2) ① 12回 ② 1回 ③ 2回 (3) 1回	(1) 1名 (2) ① 12回 ② 1回 ③ 2回 (3) 1回	(1) 1名 (2) ① 12回 ② 1回 ③ 2回 (3) 1回	(1) 1名 (2) ① 12回 ② 1回 ③ 2回 (3) 1回		(1) 電気主任技術者 :東北電気保安協会技術者 (2) 自家用電気工作物 ① 日常:年12回 ② 定期:年1回 ③ 太陽光設備:年2回 (3) 自家発電設備/機器・総合:年1回
建築設備保守管理業務	(1) 1回 (2) 清掃1回 検査6回 (3) 点検1回 清掃1回 (4) 点検1回 清掃1回 (5) 2回 (6) 点検2回 清掃2回 (7) 点検2回 清掃2回 (8) 点検1回 (9) 点検1回 交換1本 (10) 2回 (11) 1回	(1) 1回 (2) 清掃1回 検査6回 (3) 点検1回 清掃1回 (4) 点検1回 清掃1回 (5) 2回 (6) 点検2回 清掃2回 (7) 点検2回 清掃2回 (8) 点検1回 (9) 点検1回 (10) 2回 (11) 1回 (12) 12回	(1) 1回 (2) 清掃1回 検査6回 (3) 点検1回 清掃1回 (4) 点検1回 清掃1回 (5) 2回 (6) 点検2回 清掃2回 (7) 点検2回 清掃2回 (8) 点検1回 (9) 点検1回 (10) 2回 (11) 1回 (12) 12回	(1) 1回 (2) 清掃1回 検査6回 (3) 点検1回 清掃1回 (4) 点検1回 清掃1回 (5) 2回 (6) 点検2回 清掃2回 (7) 点検2回 清掃2回 (8) 点検1回 (9) 点検1回 (10) 2回 (11) 1回 (12) 12回		(1) 冷温水発生機 ・冷暖イン、オン、ブラシ洗浄:年1回 (2) 冷却塔 ・清掃:年1回、レジオネラ菌検査:年6回 (3) 空冷ヒートポンプパッケージ空調機 ・点検:年1回、フィルター清掃適宜 (4) 全熱交換器 ・点検:年1回、フィルター清掃適宜 (5) 自動制御装置 ・点検:年2回 (6) 空調機(AHU) ・点検:年2回、フィルター清掃適宜 (7) ファンコイルユニット ・点検:年2回、フィルター清掃適宜 (8) 空調ポンプ類 ・点検:年1回 (9) 大型ファン ・点検:年1回、ベルト交換適宜

建築設備保守管理業務	(12) 12回 (13) 1回 (14)点検4回 遠隔12回 (15) 3回 (16) 6回 (17) 1回 (18) 1回	(13) 1回 (14)点検4回 遠隔12回 (15) 3回 (16) 6回 (17) 1回 (18) 2回	(13) 1回 (14)点検4回 遠隔12回 (15) 3回 (16) 6回 (17) 1回 (18) 1回 (19) ※1回	(12) 12回 (13) 1回 (14)点検4回 遠隔12回 (15) 3回 (16) 5回 (17) 1回 (18) 1回 (19) 1回 (20) ※1回	(10)消防用設備 ・消火器、誘導灯、スプリンクラー、 自動火災報知機、非常用放送設備、 排煙設備、外観、機能、作動試験：年2回 (11)防火対象物定期報告 ・定期報告：年1回 (12)雨水処理設備 ・点検：年12回 (13)給排水ポンプ類 ・点検：年1回 (14)エレベーター保守点検 ・保守点検：年4回、遠隔点検：年12回 (15)自動ドア設備 ・点検：年3回 ※(11)は特例認定を受け、R3年度は免除 (16)電話交換機 ・点検：年6回(R2年度は4.5月分1回減) (17)構内情報通信機(無線LAN) ・点検：1回、修正プログラム適用 (18)避雷設備 ・点検：年1回 (19)建築設備点検 ・防火シャッター：年1回 (20)自家発電設備点検 ・保全点検：年1回 ※(19)は令和元年度～(20)は令和2年度
環境衛生管理業務	(1) 1名 (2) 1項目52回 16項目2回 消毒1回 (3) 4項目52回 2項目6回 (4)空気6回 窒素2回 (5) 2回 (6) 1回	(1) 1名 (2) 1項目52回 16項目2回 消毒1回 (3) 4項目52回 2項目6回 (4)空気6回 窒素2回 (5) 2回 (6) 1回	(1) 1名 (2) 1項目52回 16項目2回 消毒1回 (3) 4項目52回 2項目6回 (4)空気6回 窒素2回 (5) 2回 (6) 1回	(1) 1名 (2) 1項目52回 16項目2回 消毒1回 (3) 4項目52回 2項目6回 (4)空気6回 窒素2回 (5) 2回 (6) 1回	(1)建築物環境衛生管理技術者 ：指定管理者技術者 (2)上水水質検査 ・1項目水質検査：週1回 ・16項目水質検査：年2回 ・消毒副生成物12項目検査：年1回 (3)雑用水水質検査 ・4項目水質検査：週1回 ・2項目水質検査：年6回 (4)空気環境測定 ・空気環境測定：年6回 ・窒素酸化物測定：年2回 (5)作業環境測定 ・照明設備点検：年2回 (6)機械換気設備 ・定期点検：年2回 ※必要に応じて実施
環境衛生管理業務	(7)点検1回 清掃1回 (8)消毒1回 検査1回 (9) 1回 (10) 1回 (11) 1回 (12) 1回 (13) 点検12回 駆除2回	(7)点検1回 清掃1回 (8)消毒1回 検査1回 (9) 1回 (10) 1回 (11) 1回 (12) 1回 (13) 点検12回 駆除2回	(7)点検1回 清掃1回 (8)消毒1回 検査1回 (9) 1回 (10) 1回 (11) 1回 (12) 1回 (13) 点検12回 駆除2回	(7)点検1回 清掃1回 (8)消毒1回 検査1回 (9) 1回 (10) 1回 (11) 1回 (12) 1回 (13) 点検12回 駆除2回	(7)空気調和設備 ・加湿装置点検、 排水受け点検：使用月1回 ・清掃：年1回 (8)上水貯水槽清掃 ・受水槽清掃消毒、 簡易専用水道検査：年1回 (9)雨水貯留槽/清掃消毒：年1回 (10)ポンプ中継槽/清掃消毒：年1回 (11)雑用水受水槽/清掃消毒：年1回 (12)冷却塔用受水槽/清掃消毒：年1回 (13)害虫防除 ・調査点検：月1回 ・駆除作業：年2回
舞台関係設備保守業務	10回	10回	10回	10回	(1)舞台機構設備保守点検/機構設備：年6回 (2)舞台照明設備保守点検/年2回 (フォロービンスポットライト：年1回) (3)音響・映像設備等保守点検/年2回
外構関係保守点検業務	1回	1回	1回	1回	(1)屋外散水栓/外観検査・動作点検：年1回

構造関係保守点検業務	1回	1回	1回	1回	(1)免震装置/定期点検1(目視) /定期点検:年1回 (2)免震装置/定期点検2(計測) (3)免震装置/応急点検 (4)免震装置/詳細点検
清掃及び廃棄物処理業務	毎日	毎日	毎日	毎日	(1)日常清掃及び定期清掃
ピアノ保守管理業務	12回	12回	12回	12回	(1)総合点検:年1回、定期調律
植栽管理業務	9回	9回	9回	8回	(1)薬剤散布、施肥及び冬囲い(R2年度は5月分1回減)
機械警備及び保安業務	毎日	毎日	毎日	毎日	(1)機械警備:毎日 (2)保安業務:毎日(休館日を除く)
来場者誘導業務	10日	9日	7日	3日	(1)混雑が想定される振興事業実施時の 誘導員配置
駐車場施錠業務	毎日	毎日	毎日	毎日	(1)開館・閉館時間に合わせたの開錠・施錠
除雪業務	(1)22日 (2)2日	(1)6日 (2)0日	(1)2日 (2)0日	(1)12日 (2)3日	(1)除雪業務 (2)排雪及び融雪業務
貸館事業 (大ホール)	195件	210件	118件	61件	(1)大ホール:61件
貸館事業 (マルチホール)	243件	214件	203件	167件	(1)マルチホール:167件
貸館事業 (会議室)	790件	770件	717件	436件	(1)会議室(大・中・小):436件
貸館事業 (大・小練習室ほか)	884件	1,068件	985件	447件	(1)大練習室:67件 (2)小練習室:163件 (3)ワークスペース:37件 (4)ミーティングルーム:180件
振興事業(鑑賞事業)	12事業	10事業	8事業	4事業	(1)古典フェスティバル 伝統楽器(11/1) (2)古典フェスティバル 特選寄席(11/8) (3)池辺晋一郎「音楽の不思議」(3/1) (4)牛田智大ピアノ・リサイタル(3/14)
振興事業(普及事業)	4事業	4事業	5事業	1事業	TOKI弦楽四重奏団 弦楽講習会(9/15,9/16)
振興事業(参加事業)	5事業	6事業	4事業	2事業	(1)ピアノ演奏体験 (7月、8月、9月、10月、2月:計20日間) (2)冬休みバックステージツアー(12/26)
振興事業 (市民文化 活動支援事業)	5事業	4事業	9事業	3事業	アルフォーレ柏崎市民文化祭 (1)ピアノリレーコンサート(1/17) (2)福間洸太郎ピアノ・リサイタル(2/20) (3)冬の音市場(2/27,28)
振興事業 (その他)	2事業	2事業	2事業	1事業	ギャラリー回廊展示 ・花工房壁アート作品展(10/25~11/20)

(3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
サービス水準に関する評価	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか										3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか										3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか										3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の扱いは適切であるか										4	4
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか										3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか										3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)										4	4
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)										4	4
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか										4	4
		10: 利用者数の目標を達成しているか										—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか										3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか										4	4
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか										3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか										4	4
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか										3	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか										3	3
		17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか										3	3
		18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか										3	3
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
自主事業 【該当の場合、必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか										—	—	
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか										—	—	
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか										—	—	
指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	57	評価	5	0	4	6	3	11	2	0	1	0
	平均点数	3.35											
総括I	職員の待遇マナーは定期的に継続して行っており、服装についても受付職員、及び施設職員のように、直接お客様と接する職員には制服の着用を義務づけ、アルフォーレのイメージを損なわないよう、務めています。 利用者対応においてはコロナ禍を受け、昨年6月1日から申込受付に際して施設利用料の徴収を当面ストップし、利用当日の料金精算としました。また、利用料金の減免については、例年ほどの申込件数はないものの、学校関係の利用受付を行っています。 館内表示やホームページにも施設利用に関する最新情報の掲示を常時行い、市民の方から寄せられたアンケート結果を検討し、改善点については速やかに対応しています。 指定管理業務においては、特に鑑賞事業に関して、予定していた上半期の催しが軒並み中止や延期となってしまいましたが、利用者が抱くコロナ感染リスクの不安を取り除くために、行政、報道、施設等各関係者を招き、10月19日、大ホール換気検証実験を開催しました。その後は、日本の伝統楽器「箏と尺八の響き」を皮切りに、観客収容率を50%以下に制限のうえ、鑑賞事業を再開することとなりました。さらに、今年度はコロナ感染防止対策の一環として、市長選挙期日前投票所としての利用があり、早朝から深夜にかけて、連日の貸館について臨機応変に対応いたしました。 貸館の清掃では、いつも以上に除菌作業に時間を要することから、前後の利用については部屋の広さや貸出備品の状況に応じてインターバルを調整しながら適切に実施しました。 修繕に関する事項についてはコロナ禍による除菌設備の設置、経年劣化による施設設備等の小修繕を中心に実施しました。備品管理においてはホール等の利用状況を見ながら、台帳との照合確認を行い適切な管理に努めました。												

所管課の評価 【必須項目】	合計点数	57	評価	5	0	4	6	3	11	2	0	1	0
	平均点数	3.35											
<p>・コロナ禍の影響により利用者数は大幅に減少したものの、市の指示や要請にしっかりと従いつつ、一定の条件下で積極的に利用者獲得を図っている様子がうかがえる。利用者アンケートにおいても、満足度89～100%の高評価を得ている。</p> <p>・接遇マナーや利用者対応については適切に務めており、イメージアップにもつながっている。</p> <p>・指定管理業務においては、利用者が抱くコロナ感染リスクの不安を取り除くために、10月19日、大ホール換気検証実験を開催するなど、利用者の安全・安心につながるよう努めている。</p> <p>・豪雪時の駐車場の使用の提供など市からの協力に対応した。</p>													

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	135,900	135,900	138,400	140,237	550,437	排雪作業の補填による増額	
	事業収益(入場料)	6,352	6,460	4,852	1,963	19,627	新型コロナウイルスによる開催中止等	
	利用料金	18,805	21,134	17,850	9,819	67,608	新型コロナウイルスによる臨時休館等	
	その他	4,742	4,096	7,886	3,477	20,201	文化庁等事業助成金ほかの減失	
	小計	165,799	167,590	168,988	155,496	0	657,873	
	(予算)	(166,277)	(161,725)	(169,586)	(163,742)		(661,330)	
支出	人件費	61,792	62,434	63,155	67,568	254,949	正:10人、非:2人	
	光熱水費	28,399	27,818	22,945	19,685	98,847	大ホール利用減に伴う費用削減	
	修繕費	1,590	2,790	4,436	2,543	11,359	緊急修繕の減少による経費の削減	
	委託料	43,894	39,075	39,739	43,787	166,495	大雪による除雪費の増加	
						0		
	その他	33,844	29,851	32,391	18,144	114,230		
	小計	169,519	161,968	162,666	151,727	0	645,880	
(予算)	(171,021)	(165,825)	(168,845)	(164,319)		(670,010)		
収支	差引	△ 3,720	5,622	6,322	3,769	0	11,993	
	(予算)	(△ 4,744)	(△ 4,100)	(741)	(△ 577)	(0)	(△ 8,680)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	0

#### (3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	<p>5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている</p> <p>4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている</p> <p>3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている</p> <p>2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある</p> <p>1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である</p> <p>—: 施設の特性等により該当がないもの</p>			
収支等に関する評価 【必須項目】	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか	3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)	—	—
		4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか	3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか	3	3
		6: 収入増加又は経費削減につながる具体的な取組を実施しているか	4	4
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載			

指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.20											
<p>コロナ禍の折、特に年度前半は施設利用が沈黙したこともあり、固定費ばかりが目立ちました。秋から徐々に鑑賞事業を再開したものの、入場料は通常時の半分となり、残念ながら収入面においては思うような結果が得られませんでした。大ホールの申込状況を見ながら、「三密」を避け、ピアノ演奏体験など体験活動事業を積極的に開催して、アルフォーレの存在を市民へアピールするとともに、個人では通常叶わない、ホール演奏の機会を提供しました。</p> <p>費用面においては、1月の大雪に見舞われて除雪費も前年度の約3倍かかってしまいましたが、館内の利用状況に応じたフリースペースの開設時間短縮の提案など、可能な省エネ対策を講じた結果、光熱水費が大幅削減され、最終的には黒字転換とすることができました。</p>													
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.20											
<p>新型コロナウイルス感染拡大防止の影響はあったものの、前年度以上に通年に渡って、光熱水費の節約や職員のシフト等の工夫により、減収を抑える努力の成果がうかがえる。</p>													

#### 4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか		3	3
人員体制 【必須項目】	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか		3	3
	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか		4	4
外部委託 【必須項目】	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか		3	3
	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか		3	3
報告等 【必須項目】	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか		3	3
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか		3	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか		3	3
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか		4	4
	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか		4	4
トラブル、事件、 事故、災害等緊急時 【必須項目】	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか		3	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか		4	4
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか		4	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか		3	3
	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか		3	3
	16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか		4	4
個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。		4	3
	18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか		4	3
	19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。		4	3
	20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか		3	3
	21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。		4	3
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載			



	<b>合計点数</b>	<b>73</b>	評価	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>平均点数</b>	<b>3.48</b>											
総括Ⅲ 指定管理者の 自己評価 【必須項目】	<p>7月までは新型コロナウイルスの感染症対策、貸館のキャンセルや延期等の手続きに奔走しましたが、大ホールの利用状況を見ながら、施設系の職員を対象にプロジェクターを題材とした映像トラブル対応等、専門技術研修会を実施し、担当者のスキルアップを図りました。</p> <p>コロナ禍における利用者対応について、年間を通じて担当課、及び関連施設の担当者間での協議を随時行い、受付時の感染防止対策周知、検温記録など、利用者の安全・安心対策を徹底することはもちろん、職員個々の健康管理の徹底に努め、新潟県公立文化施設協議会での会合、長岡の二館、南魚沼、妙高を含めた同様施設4館との情報交換を随時実施して、公共施設としての対応策について話し合いました。</p> <p>災害等緊急時の対応確認事項として、年1回以上の関連マニュアルの更新を行うとともに、夏の消防訓練において消火栓の放水練習を行い、職員に実施経験をさせて万が一の事態に備えました。</p> <p>個人情報保護に関する取扱い事項については、施設利用申込書、各事業関連の関係者、参加者の個人情報のほか、令和2年度においては鑑賞事業の入場者の氏名・連絡先の暫定的な管理、及び間接的には、貸館における申込団体等代表者へ参加者氏名・連絡先の把握をお願いする作業が加わり、例年以上に慎重な対応が求められる年となりました。</p>												
	<b>合計点数</b>	<b>68</b>	評価	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>平均点数</b>	<b>3.24</b>												
総括Ⅲ 所管課の評価 【必須項目】	<p>職員の健康管理だけでなく、コロナ禍での対応やスキルアップを図る研修等の実施や参加に積極的に取り組んでおり、常に状況に合わせた体制が確保されている。</p>												

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価：総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	<b>合計点数</b>	<b>57</b>	<b>16</b>	<b>68</b>	<b>141</b>	<b>A</b>
	<b>平均点数</b>	<b>3.35</b>	<b>3.20</b>	<b>3.24</b>	<b>9.79</b>	
A評価：総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの B評価：項目別評価の一つでも2点があるもの C評価：項目別評価の一つでも1点があるもの	<b>内訳</b>					<b>備考</b>
	項目数	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	
	5点	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	4点	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	
	3点	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	
	2点	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
1点	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>【特記事項】</b>						
特に評価される点 【必須項目】	<p>第三者評価機関である「アルフォーレ運営懇談会」を設置し、貸館、自主事業や管理・運営の実施状況の評価を受けることにより、客観的検証が行われており、継続的に施設運営の改善に取り組んでいるとともに、コロナ禍の的確な対応を業務に反映させながら遂行している。</p>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<p>・文化会館アルフォーレには、市民の芸術文化活動の拠点として市民の文化活動や人材育成の支援、鑑賞機会の充実等を行うことにより、市民の芸術文化活動の振興と発展に寄与することが求められている。そのためには、市民に親しまれ、交流やにぎわいを創出する場として、施設の利用のしやすさをさらに追求することが重要である。</p> <p>・文化振興を図ることが求められる施設であるため、短期間で目に見える成果を出にくい面があるが、市民や文化団体との信頼関係や協働関係を大切にしつつ、引き続き、地域に根差した育成・参加型事業や市民の文化活動支援等への積極的な取組を展開することを期待したい。</p> <p>・新型コロナウイルス等に対し、さらなる「新しい文化活動様式」の構築が求められる。</p>					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	柏崎市家族旅行村(じよんのび村)	No.	34
指定管理者	株式会社じよんのび村協会		
指定期間	平成27年4月1日	～	令和4年3月31日
施設所管課	産業振興部	商業観光課	6年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目		
萬歳楽(宿泊)	3,929	4,002	4,147	3,781	1,913	3,554	新型コロナウイルス感染症に伴う減
萬歳楽(宴会・食事)	11,756	11,859	9,630	8,963	6,153	9,672	新型コロナウイルス感染症に伴う減
楽寿の湯	66,701	61,711	61,336	56,534	21,851	53,627	新型コロナウイルス感染症に伴う減
ファームハウス(宿泊)	3,200	2,914	2,874	2,827	1,529	2,669	新型コロナウイルス感染症に伴う減
百菜館	47,002	47,804	43,449	37,336	11,562	37,431	新型コロナウイルス感染症に伴う減
合計	132,588	128,290	121,436	109,441	43,008	106,953	
合計(計画・目標値)	(148,000)	(150,000)	(153,000)	(155,000)	(141,800)		

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	
法定点検(1回/年)	1回	1回	1回	1回	1回	特定建築物、防火対象物、給水設備、浄化槽、昇降機、電気設備
定期点検(2回/月)	24回	24回	24回	24回	24回	浄化槽(萬歳楽・楽寿の湯)
定期点検(2回/月)	24回	24回	24回	24回	20回	浄化槽(銀兵衛・百菜館 他) 5~6月は休館のため未実施
定期点検(6回/年)	6回	6回	6回	6回	5回	浄化槽(ファームハウス) 5~6月は休館のため未実施
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	日常清掃は自社。その他は業者委託
自主事業	3事業	3事業	3事業	3事業	4事業	惣菜・弁当販売を新規実施

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —:施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1:施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2:施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	2	2
		10:利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12:サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13:施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14:日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16:必要な修繕を適切に実施しているか	3	3

評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載	
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目		
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—
総括Ⅰ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数 50 平均点数 2.94	評価 5 0 4 0 3 16 2 1 1 0
	館内案内改善やフェイスブックでの魅力発信、季節感を演出したお風呂イベントの実施、季節毎に食事メニュー刷新など、集客に向けた新たな取組により利用促進を図った。また、2月からは出来る範囲で惣菜や弁当を始めた。新規のDMや宴会チラシの新聞折込のほか、イベントのプレスリリース発信、OTAの積極活用に取り組んだが、利用者数の目標を達成できなかった。 利用者からの意見、苦情、要望の集計が遅れ、社員とのタイムリーな共有ができなかった。		
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 50 平均点数 2.94	評価 5 0 4 0 3 16 2 1 1 0
	利用者アンケートの結果、フェイスブックに寄せられているコメントなどからも、泉質、料理、接客など概ね良好の評価を得ており、引き続きサービスの向上に努め、利用者の満足度の向上に努めていただきたい。 利用者からの意見や苦情、要望の集計を迅速に行い、速やかに社員と共有し、日々のサービス提供に反映できるよう努めていただきたい。		

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等	
	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目			
収入	指定管理料	0	0	0	0	9,003	9,003	休館に伴う指定管理料等
	利用料金	222,623	209,301	193,330	179,292	72,507	877,053	新型コロナウイルス感染症に伴う減
	減収補償					5,846	5,846	前年度分の減収補償」
	その他	2,421	2,323	2,725	3,180	7,712	18,361	市からの前年度分損失補償、持続化給付金等
	小計	225,044	211,624	196,055	182,472	95,068	910,263	
	(予算)	(267,835)	(262,130)	(247,670)	(242,040)	(227,900)	(1,247,575)	
支出	人件費	93,762	88,811	81,220	75,301	31,123	370,217	正:5人、非:25人
	光熱水費	21,807	23,687	23,297	23,303	20,410	112,504	
	修繕費	1,808	1,079	2,042	2,814	1,472	9,215	
	委託料	2,417	2,400	2,435	3,105	1,453	11,810	
							0	
	その他	116,100	111,930	102,423	102,600	46,666	479,719	
小計	235,894	227,907	211,417	207,123	101,124	983,465		
(予算)	(262,299)	(257,730)	(243,981)	(237,724)	(226,510)	(1,228,244)		
収支	差引	△ 10,850	△ 16,283	△ 15,362	△ 24,651	△ 6,056	△ 73,202	
	(予算)	(5,536)	(4,400)	(3,689)	(4,316)	(1,390)	(19,331)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
自主事業収入						0	
自主事業支出						0	
差引	0	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】	—												
	—												
	—												
指定管理者の自己評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	布団敷や食堂のセルフ化、売店位置の変更や食事メニュー削減、売店商品の見直しなどで可能な限り人件費などの経費削減を図った一方で、外部専門家の指導で、季節毎に食事メニューの開発や表示案内刷新、売店での地元商品の充実による売上確保策の展開を図ったが、休館をはじめ新型コロナウイルス感染症の影響で日帰り客も減り、思うように売上を伸ばすことができず赤字決算となった。												
	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
平均点数	3.00												
所管課の評価	感染症の影響に関わらず、赤字収支が続いていた中での感染症による影響は大きく、非常に厳しい経営状況が続いている。このような中において外部専門家の指導の下、できる改善策に取り組んできた姿勢は評価したい。今後のワクチン接種の進捗とそれに伴う感染症の影響が先行き不透明な現状も踏まえ、地元をはじめ市民の皆さんからの利用促進、過去の利用者を対象とした商品販売など新たな売上確保に向けた事業展開を求めたい。												
	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
平均点数	3.00												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの											
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										2	2
外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
【必須項目】	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3

評価		16:災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3										
	個人情報保護 【必須項目】	17:個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
		18:個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
		19:市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
		20:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
		21:上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
総括Ⅲ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	62	評価	5	0	4	0	3	20	2	1	1	0
		平均点数	2.95		新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急事態宣言に伴い二度の休館を実施せざるを得ず、外部専門家のアドバイスを受けながら、シフト見直しによる従業員の適正な人員配置を行ったが、効果を上げるまでの削減ができなかった。また、限られた人員体制の中で適切な運営、対応のため教育・研修が実施できなかった。									
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	62	評価	5	0	4	0	3	20	2	1	1	0
		平均点数	2.95		限られた人員体制とはいえ、サービス水準の維持・向上は必要不可欠であり、休館日における従業員の教育・研修に努めていただきたい。									

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価:総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	50	15	62	127	B
	平均点数	2.94	3.00	2.95	8.89	
A評価:総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
B評価:項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	0	0	0	0	
C評価:項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	16	5	20	41	
	2点	1	0	1	2	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	新型コロナウイルス感染症の影響により困難な状況が続いているが、アンケートやフェイスブックにはスタッフの対応などに対する評価のコメントのほか、応援のコメントも寄せられている。これらは従業員の日々の弛まぬ努力の積み重ねであり、引き続き利用者との良好な関係性の構築に向けて、接客などサービスの向上に努めていただきたい。					
改善が望まれる点 【必須項目】	新型コロナウイルス感染症の影響により、極めて厳しい経営状況が続いている。この困難な状況を克服し、経営を黒字化へ転換を図るには、役員、従業員の意識改革、危機感の共有のみならず、抜本的な改善策を求めたい。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	ふるさと体験村(門出村・田代村)	No.	35
指定管理者	一般社団法人 門出ふるさと村組合		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和7年3月31日
施設所管課	市民生活 部	高柳町事務所	1 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数1	317					317	コロナ感染防止のため移動が自粛
利用者数2							
利用者数3							
利用者数4							
利用者数5							
合計	317	0	0	0	0	317	
合計(計画・目標値)							

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
法定点検(1回/年)	1回					消防設備
定期点検(2回/年)	2回					消防設備、給排水設備点検
清掃業務	毎日					日常清掃
清掃業務(1回/年)	2回					定期清掃
自主事業	実施無し					コロナウイルス感染拡大防止の観点からすべて中止した

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	4	4
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	4	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	4	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	4	4
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	4	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	4	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	4	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	4	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	4	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	4	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	4	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	4	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	4	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	4	4

評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3										
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	65	評価	5	0	4	14	3	3	2	0	1	0
	平均点数	3.82											
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	54	評価	5	0	4	3	3	14	2	0	1	0
	平均点数	3.18											
総括Ⅰ	高柳地域における都会の人々との交流の場、食文化・生活文化等農村の文化の発信や体験受入れの場として態勢を整えていたが、コロナ感染症拡大防止のための対策を求められ、対応に困惑した。 利用客は大幅に減少したが、利用客からは評価いただいている。 更なるサービス向上を目指し、野菜や鶏卵の自給を試行した。												
	施設のコンセプトに沿った管理運営体制が行き届いており、コロナ禍において利用客数は大きく減少したものの、アンケート結果から施設サービスに対する評価の高さが伺える。また、1月の豪雪により損耗程度が大きかったかやぶき屋根について、主体的に修繕を計画・実施するとともに、独自の保護養生方法を模索するなど、施設の維持管理に関して責任感を持ち、創意工夫を凝らす姿勢は評価できる。												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	829				829	維持管理費に対する補償分
	利用料金	1,672				1,672	
						0	
	その他	2,270				2,270	
	小計	4,771	0	0	0	4,771	
	(予算)	(4,050)				(4,050)	
支出	人件費	1,944				1,944	正:0人、非:7人
	光熱水費	349				349	
	修繕費	213				213	
	委託料	297				297	
						0	
	その他	1,960				1,960	
	小計	4,763	0	0	0	4,763	
(予算)	(5,350)				(5,350)		
収支	差引	8	0	0	0	8	
	(予算)	(△ 1,300)	(0)	(0)	(0)	(△ 1,300)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入	0				0	感染防止の観点から事業中止
	自主事業支出	0				0	
	差引	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価	
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—	
	【必須項目】		4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										4	3
			5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
			6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
【任意項目】														
総括Ⅱ)	指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
		平均点数	3.20											
		コロナ感染症対策のため関東圏の移動が自粛され、利用客が大幅に減少したことにより利用料も例年の5分の1程度となり困惑していたが、市及び国の支援策により休業補償的な対応も出来、大幅な赤字とならずに済んだ。												
総括Ⅱ)	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
		新型コロナウイルス感染症拡大の影響により休業(4/1~6/30)したことや緊急事態宣言等により関東圏との往来が制限されたことが利用者減少の大きな要因となった。こうした状況の中、利用料金による収入は減少したものの、持続化給付金や指定管理料(4~6月減収補償相当分)により収入を確保するとともに管理費の節減に努め、黒字を維持したことは評価できる。次年度も感染終息の見通しが立たない状況にあるものの、徹底した感染対策を取りつつ、新規顧客の獲得を含め誘客促進に取り組んでみたい。												

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの											
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
	人員体制 【必須項目】	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
		3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
	外部委託 【必須項目】	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										—	—
		5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										—	—
	報告等 【必須項目】	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
		7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時 【必須項目】	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
		12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3



評価		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3									
	個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3									
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3									
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3									
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3									
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3									
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	57	評価	5	0	4	0	3	19	2	0	1	0
	平均点数	3.00		コロナ感染症拡大防止のため様々な研修会等が中止され、スタッフのモチベーションの維持が不安視される状況となった。配置された地域おこし協力隊員は、組合長をはじめとする地域の人々の指導を受けながら、様々な体験・運營業務の着実な習熟に努めており地域になじんでいる。									
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	57	評価	5	0	4	0	3	19	2	0	1	0
	平均点数	3.00		これまで継続的に参加してきた研修会等については中止となったことは残念であったが、引き続き、施設の維持管理やスタッフの資質向上に向けて意欲的な取り組みに期待したい。また、地域おこし協力隊員の活用や関係団体との連携など更なるサービスの向上に期待したい。									

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	54	15	57	126	A
	平均点数	3.18	3.00	3.00	9.18	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	19	41	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	3	0	0	3	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	14	5	19	38	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	新型コロナウイルス感染症の拡大により影響を受けたものの、施設及び立地環境を活かしたクオリティの高いサービスの提供を心掛けている点について評価する。また、施設の象徴でもあるかやぶき屋根の維持管理について、創意工夫を凝らしながら適切なメンテナンスに取り組む姿勢について評価する。					
改善が望まれる点 【必須項目】	利用者からの評価は高く、リピーター率も高いが、利用者数はコロナ禍以前より微減傾向にある。利用者の意見・要望を注視し、地域や施設の特性を生かした新たなプログラムを構築するとともに、SNS等を積極的に活用して情報発信することにより、新規顧客の獲得につなげてもらいたい。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	柏崎さけのふるさと公園	No.	36
指定管理者	青海川町内会		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	産業振興部	農林水産課	1年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数	4,363					4,363	新型コロナウイルス感染症の流行による一時的な施設閉鎖及び来場者数の減少
合計	4,363	0	0	0	0	4,363	
合計(計画・目標値)	(12,000)	(12,000)	(12,000)	(12,000)	(12,000)	(12,000)	

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
さけ豊漁まつり	中止					
さけ放流式	中止					
法定点検(2回/年)	2回					消防設備点検
定期点検(10回/年)	5回					浄化槽点検
定期点検(1回/年)	1回					大水槽点検
清掃業務	毎日					日常清掃

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する評価	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	—	—
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3
		18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3

その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	学校等の施設見学を積極的に受け入れている											3	3
	地域活動等サケ関連事業以外にも寄与している(海岸清掃、遠足等)											3	3
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか											—	—
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか											—	—
総括Ⅰ 指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	54	評価	5	0	4	0	3	18	2	0	1	0
	平均点数	3.00		<ul style="list-style-type: none"> <li>来園者が気持ちよく利用できるように、館内清掃・施設内整備(除草作業、施設修繕等)を適宜行っている。</li> <li>サケを題材とした学習の受け入れや、青海川海岸での海岸清掃作業に協力した。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の流行により、一般の来園者だけでなく学校関係等の団体利用者のキャンセルが相次いだことで来園者数が大幅に減少した。</li> </ul>									
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	54	評価	5	0	4	0	3	18	2	0	1
平均点数		3.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設に設置したアンケート結果からも良好な施設運営が出来ていると考える。</li> <li>サケ、海、川を題材とした環境学習や学校の電車学習(青海川駅を利用)として利用していただくことが多く、学習面での貢献度が大きいと考える。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の流行による来園者数の減少は不可抗力と考えるが、施設消毒や注意喚起の表示を行うなど適切な感染防止対策をとることで来園者が安心して利用できる施設として運営してもらいたい。</li> </ul>										

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	3,395				3,395	
	利用料金	0				0	
	給付金	274				274	
	繰越金	76				76	
	その他	91				91	
	小計	3,836	0	0	0	3,836	
	(予算)	(3,835)				(3,835)	
支出	人件費	1,508				1,508	非:4人【必須】
	光熱水費	1,911				1,911	
	役務費	65				65	
	委託料	239				239	
	使用料及び賃借料	4				4	
	保険料	48				48	
	備品費	4				4	
	雑費	1				1	
	小計	3,780	0	0	0	3,780	
	(予算)	(3,835)				(3,835)	
収支	差引	56	0	0	0	56	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
自主事業収入	—					0	
自主事業支出	—					0	
差引	—	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価		
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの													
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—	
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										—	—	
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3	
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3	
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	【任意項目】	節電を行っているか(館内の不要な照明の消灯、自然光の取入れ)										3	3	
		必要最小限の支出に抑えているか										3	3	
総括Ⅱ)	指定管理者の自己評価	合計点数	18	評価	5	0	4	0	3	6	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
	【必須項目】	・利用料の収入がないため、指定管理料をもとに運営している。 ・展示物の充実化を図るためにヤマメを補充したため、餌料費や電気代が増加した。 ・主な支出項目である人件費と電気料を抑えつつ、必要箇所の修繕を行うなど適切な施設管理に努めたい。												
		所管課の評価	合計点数	18	評価	5	0	4	0	3	6	2	0	1
平均点数	3.00													
【必須項目】		・利用料収入を得ずに指定管理料をもとに運営しているため、収支状況はほぼ収入＝支出となり繰越金はわずかである。 ・必要最小限の支出に抑えながら、上手に運営している。 ・生き物の管理を行っているため人件費や電気料等を大幅に削減することはできないが、展示魚類への給餌量を減らすことで残餌を抑えつつ餌料費も節約する等の工夫を行ってほしい。												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価		
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの													
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3	
	人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3	
		3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3	
	外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3	
		5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3	
	報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3	
		7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3	
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3	
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3	
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3	
		11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3	
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										2	2	
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										2	2	
		【必須項目】	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
			15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3
			16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか										—	—

個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	—	—										
	18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	—	—										
	19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	—	—										
	20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	—	—										
	21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	—	—										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	トラブルや苦情等があった際に、速やかに報告しているか	3	3										
	些細なことでも判断に迷う場合は市と相談しているか	3	3										
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	49	評価	5	0	4	0	3	15	2	2	1	0
	平均点数	2.88		5	0	4	0	3	15	2	2	1	0
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	49	評価	5	0	4	0	3	15	2	2	1	0
	平均点数	2.88		5	0	4	0	3	15	2	2	1	0

・大きなトラブルや苦情はないが、有事に備えて市と日頃から速やかに報告・相談するよう心掛けている。  
・判断に迷うことは、些細なことでも市と協議するようにしている。  
・災害時の訓練や日常的な点検を今後行っていきたい。

・新型コロナウイルス感染症の蔓延防止対策や施設閉鎖などイレギュラーな対応を求められることがあったが、指定管理者と適宜連絡をとりながら対応することでトラブルを避けることができた。  
・今後も良好な連絡体制を維持していきたい。  
・河川が近く、地形的に谷底に立地する施設であるため、水害や津波等の有事に備えた確認・準備をお願いしたい。

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	54	18	49	121	B
	平均点数	3.00	3.00	2.88	8.88	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	18	6	17	41	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	0	0	0	0	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	18	6	15	39	
	2点	0	0	2	2	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の流行により全体の来園者数は大幅に減少したが、感染防止対策を講じた上で学校等の見学や学習に協力している。</li> <li>・屋外の除草作業や展示水槽の手入れなどを適宜行うことで施設を清潔に維持している。</li> <li>・良好な連絡体制を維持することで風通しの良い関係を築いている。</li> </ul>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・冬期の施設閉鎖期間は展示魚類の活性が低く、残餌が原因で飼育環境が悪化する(春の水温上昇とともに魚病が発症する)傾向にあるので、摂餌状況等をよく観察しながら管理してもらいたい。</li> </ul>					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	コレクション展示館第1展示館(痴娯の家)	No.	37
指定管理者	公益財団法人かしわざき振興財団		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	産業振興部	商業観光課	1年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数	444					444	4/18～5/10コロナウイルス感染症のため臨時休館
合計	444	0	0	0	0	444	
合計(計画・目標値)	(1,023)	(1,023)	(1,023)				

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
日常清掃業務	開館日					館内清掃
法定点検	年1回					消防設備の点検保守
定期点検	年1回					貯水槽点検保守
定期点検	年2回					自動ドアの点検保守
定期点検	年2回					浄化槽の点検保守
企画展等	年3回					春・夏・秋展の実施

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する評価	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	4	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3
		18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3

その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	-											-	-
	-											-	-
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか											-	-
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか											-	-
【必須項目】	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか											-	-
	合計点数	52	評価	5	0	4	1	3	16	2	0	1	0
	平均点数	3.06		・柏崎コレクションビレッジ「蚕の市」を昨年度に引き続き開催し、多くの来場者があった。好評であったので毎年開催したい。 ・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、4/18～5/10まで臨時休館となり、開館後も利用者数大幅減の大きな原因となった。 ・フェイスブックによる展示品の紹介投稿のペースを増加させ、施設の周知を図った。									
合計点数	51	評価	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0	
平均点数	3.00		・施設の維持管理は、問題なく実施されている。 ・「蚕の市」等の継続企画や情報発信の取組に努めてもらいたい。										

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	6,803				6,803	排雪費用増額分616,000円含む
	利用料金	175				175	利用料金＝入館料のみ
						0	
	その他	463				463	原子力立地給付金等
	小計	7,441	0	0	0	0	7,441
	(予算)	(7,016)					(7,016)
支出	人件費	747				747	兼務職員1人
	光熱水費	1,131				1,131	
	修繕費	0				0	
	委託料	4,495				4,495	
						0	
	その他	1,178				1,178	
	小計	7,551	0	0	0	0	7,551
(予算)	(7,009)					(7,009)	
収支	差引	△ 110	0	0	0	0	△ 110
	(予算)	(7)	(0)	(0)	(0)	(0)	(7)

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	0

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	4
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】	-										—	—	
	-										—	—	
	-										—	—	
指定管理者の自己評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	・赤字は11万円となり例年より大幅に赤字が縮減した。これは兼務職員の人件費減(前年度比△724,000円)と、新型コロナウイルス感染症の影響による利用率減のため諸経費(光熱水費、広告宣伝費、租税公課等)の減少も赤字縮減の要因となった。 ・今後も収入状況の改善が見込めないことから、支出縮減に努めた管理運営を行う。												
	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
平均点数	3.20												
所管課の評価	・多くの施設が経営に苦慮している中、昨年の赤字決算(△807千円)から赤字額を大きく縮減できたことは評価できる。昨年のモニタリングでは、これ以上の収支改善は困難と評したため、想定以上の改善である。今後も、効率的な運営に努めてもらいたい。												
	【必須項目】												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー: 施設の特性等により該当がないもの											
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
	【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3
外部委託		4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3
	【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3
報告等		6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
	【必須項目】	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3



る 評 価	個人情報保護 【必須項目】	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3										
		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3										
		17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
	21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3											
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	-		-	-										
	-		-	-										
	-		-	-										
総 括 Ⅲ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
		<ul style="list-style-type: none"> <li>館内の案内展示品の説明は、経験・知識ともに豊富な岩下正雄氏に再委託して行った。現在、岩下氏の豊富な知識に頼るところが大きく、後継者不足という問題が解消できていない。</li> <li>市及びコレクションビレッジ他2館とで毎月三館会議を行い、情報共有と集客策の検討を重ね、運営に努めている。</li> </ul>												
所 管 課 の 評 価 【必須項目】	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
		<ul style="list-style-type: none"> <li>実施体制は問題ない。また、定期的な三館会議により、他のコレクションだけでなく、市担当課との連携も強化できているため、今後も継続してもらいたい。</li> <li>後継者不足の解消に努めてもらいたい。</li> </ul>												

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	51	16	63	130	A
	平均点数	3.00	3.20	3.00	9.20	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	0	1	0	1	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	17	4	21	42	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元(2019)年度に初めて開催した「蚤の市」はコレクションビレッジならではのイベントで大変好評であるため、今後も感染症の状況等を見極めながら実施してもらいたい。</li> <li>コレクション展示館3館の指定管理者の中で、最も施設管理に長けている者であるため、今後もそのノウハウを生かした運営及び3館連携強化に努めてもらいたい。</li> </ul>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報発信方法を見直し、来館者数の増加につながるよう努めてもらいたい。</li> <li>後継者不足の解消に努めてもらいたい。</li> </ul>					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月20日

## 1 基本情報

施設名	コレクション展示館第2展示館(黒船館)	No.	28
指定管理者	一般財団法人黒船館		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	産業振興部	商業観光課	1年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数	496					496	
合計	496	0	0	0	0	496	
合計(計画・目標値)	(1,000)	(1,000)	(1,000)				

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
日常清掃業務	開館日					館内清掃
法定点検	年2回					消防設備の点検保守
定期点検	年1回					貯水槽点検保守
定期点検	年1回					浄化槽点検保守
常設展企画展	開館日					常設展示、年3回の季節展示
資料貸出	32件					所蔵資料の貸出

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する評価	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3
		18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3

その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	-											-	-	
	-											-	-	
	-											-	-	
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目													
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか											-	-	
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか											-	-	
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか											-	-	
【総括Ⅰ】 指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0	
	平均点数	3.00		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の維持管理は適切に実施した。</li> <li>常設展示の他に年3回の特別展を開催。入館者は新型コロナウイルス感染症の影響により、休館又はイベントの中止をせざるを得ない状況であり、来館者数が前年の73%に減少した。</li> </ul>										
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		平均点数	3.00		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の維持管理は、問題なく実施されている。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響により、様々な催しが中止・縮小される中、資料の貸出が継続して行われていることは評価できる。</li> <li>資料の貸出をきっかけに、市外・県外の方が訪れているため、そのような施設の副次的な効果についてのPRを検討してもらいたい。</li> </ul>									

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	2,459				2,459	
	利用料金	198				198	入館者の減少による減
	事業収入	623				623	物販、掲載料、蚤の市
	その他	423				423	電源立地給付金、県協力金等
	小計	3,703	0	0	0	3,703	
	(予算)						(0)
支出	人件費	2,474				2,474	非:2人
	光熱水費	640				640	開館日の減少
	修繕費	9				9	陳列棚の修繕
	委託料					0	
	その他	283				283	
	小計	3,406	0	0	0	3,406	
(予算)						(0)	
収支	差引	297	0	0	0	297	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入	0				0	
	自主事業支出	0				0	
	差引	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価		
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの													
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—	
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3	
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3	
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3	
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
【任意項目】	-										—	—		
	-										—	—		
	-										—	—		
【必須項目】	指定管理者の自己評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
	入館者料収入は減少したが、昨年度に引き続き効率的な運営に努め、黒字を維持することができた。													
【必須項目】	所管課の評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
	・多くの施設が経営に苦慮している中、黒字を維持できたことは評価できる。 ・収入の6割以上が指定管理料という状態であるため、入館者増加や価値の高い資料の貸出の強化等に努めてもらいたい。													

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
	人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
		3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
		4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
	外部委託	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
		6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
	報告等	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
		11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3
		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか										3	3
	個人情報保護	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。										3	3
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか										3	3
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。										3	3

		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3									
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3									
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	-												
	-												
	-												
総括Ⅲ 指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
	・定期的に開催している三館会議を通して意見交換や集客策を検討し、他のコレクション館との連携を図りながら事業を実施した。												
	総括Ⅲ 所管課の評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1
平均点数		3.00											
・実施体制は問題ない。また、定期的な三館会議により、他のコレクションだけでなく、市担当課との連携も強化できているため、今後も継続してもらいたい。													

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	51	15	63	129	A
	平均点数	3.00	3.00	3.00	9.00	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	内 訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
	5点	0	0	0	0	
	4点	0	0	0	0	
	3点	17	5	21	43	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
	【特記事項】					
特に評価される点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元(2019)年度に初めて開催した「蚤の市」はコレクションビレッジならではのイベントで大変好評であるため、今後も感染症の状況等を見極めながら実施してもらいたい。</li> <li>・資料の貸出先は、博物館・書籍・教科書など毎年あり、歴史的価値が高く、コンテンツ自体に魅力があるものと思われる。</li> </ul>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報発信方法を見直し、貸出数の増加及び来館者数の増加につながるよう努めてもらいたい。</li> </ul>					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月10日

## 1 基本情報

施設名	柏崎市コレクション展示館第3展示館(同一庵藍民芸館)	No.	39
指定管理者	一般財団法人同一庵藍民芸館		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	産業振興部	商業観光課	1年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数	1,056					1,056	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため4/18～5/10休館、コロナ禍による外出の自粛
合計	1,056	0	0	0	0	1,056	
合計(計画・目標値)	(1,200)	(1,200)	(1,200)				

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
日常清掃業務	開館日					館内清掃
定期清掃業務(年1回以上)	年3回					窓ガラス、サッシ清掃
機械警備	毎日					セキュリティシステムによる警備
点検(年2回)	年2回					消防設備の点検保守
点検(年2回及び毎月)	年12回					浄化槽点検保守
点検(年2回)	年2回					自動ドアの点検保守
敷地内清掃業務	年3回					屋外清掃、冬季除雪等
企画展等	年3回					春・夏・秋展の実施

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	4	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	4	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	4
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3

る 評 価		16: 必要な修繕を適切に実施しているか										3	3	
		17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか										3	3	
		18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか										3	3	
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
		-										-	-	
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目													
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか											-	-	
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか											-	-	
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか											-	-	
【 総 括 I 】	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	53	評価	5	0	4	2	3	15	2	0	1	0
		平均点数	3.12		概ね協定等で定めた水準のサービスを提供できている。									
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	52	評価	5	0	4	1	3	16	2	0	1	0
		平均点数	3.06		・施設の維持管理は、問題なく実施されている。 ・春季展及び秋季展の内容が好評であり、6・10・11月の来館者数が他の月に比べて大きく増加している。 ・事業報告の総括に記載されているとおり、年間を通じて集客できる企画を検討してもらいたい。									

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	2,459				2,459	
	利用料金	323				323	(入館料)
	事業収入					0	
	その他	1,021				1,021	電源立地給付金、資料頒布手数料収入、県休業協力金、雇用調整助成金、市緊急雇用安定給付金、指定管理広告宣伝費等
	小計	3,803	0	0	0	3,803	
	(予算)	(3,496)				(3,496)	
支出	人件費	2,534				2,534	正:1人、非:1人
	光熱水費	539				539	
	修繕費	0				0	
	委託料	0				0	
						0	
	その他	252				252	
	小計	3,325	0	0	0	3,325	
(予算)	(3,496)				(3,496)		
収支	差引	478	0	0	0	478	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入	0				0	
	自主事業支出	0				0	
	差引	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	4
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】	—										—	—	
	—										—	—	
	—										—	—	
指定管理者の自己評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	入館料収入は対前年比90%と減少し、当初の予算計画の数字からも下回った。今年度より原子力立地給付金による収入が増加、また今年度は新型コロナウイルス感染症関係の補助金収入もあり全体の収入は対前年比107%と増加した。支出は職員1名の雇用形態変更に伴い人件費が削減されたため、対前年比79%となり全体的に収支は黒字となった。												
	所管課の評価	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1
【必須項目】	平均点数	3.20											
	・多くの施設が経営に苦慮している中、昨年の赤字決算(△665千円)から立て直し、黒字を達成できたことは評価できる。今後も、効率的な運営に努めてもらいたい。 ・新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、入館料収入は対前年度90%であり、高水準を維持することができている。												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3	
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3	
	【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託		4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
	【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等		6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
	【必須項目】	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3		
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3	
	【必須項目】	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										2	2



評価	個人情報保護 【必須項目】	16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3										
		17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	-	-	-	-										
	-	-	-	-										
総括Ⅲ 【必須項目】	合計点数	62	評価	5	0	4	0	3	20	2	1	1	0	
	平均点数	2.95												
	実施体制については概ね遵守されている。災害等緊急時のための保険には財政的に困難であった事もあり加入していないため、今後検討する必要がある。													
	合計点数	62	評価	5	0	4	0	3	20	2	1	1	0	
平均点数	2.95													
・実施体制は問題ない。また、定期的な三館会議により、他のコレクションだけでなく、市担当課との連携も強化できているため、今後も継続してもらいたい。 ・災害時に必要な保険等について、今後必要最低限である火災保険等を検討する必要がある。														

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	52	16	62	130	B
	平均点数	3.06	3.20	2.95	9.21	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	1	1	0	2	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	16	4	20	40	
	2点	0	0	1	1	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元(2019)年度に初めて開催した「蚤の市」はコレクションビレッジならではのイベントで大変好評であるため、今後も感染症の状況等を見極めながら実施してもらいたい。</li> <li>令和2(2020)年度は中止になってしまったものの、浴衣着付体験や和紙染め体験は、観光商品としての可能性を持つものであるため、積極的に展開してもらいたい。</li> <li>春季展及秋季展について、多くの方に興味を持っていただけるような企画展示をすることで、入館者及び入館料収入の増加につなげることができている。</li> </ul>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報発信方法を見直し、来館者数の増加につながるよう努めてもらいたい。</li> <li>利用者の意見を踏まえた総括が、環境整備等ハード面に関するものに留まっている。まずは利用者の意見を館の運営にいかにかすかを検討してもらいたい。</li> <li>災害時に必要な保険等について、今後必要最低限である火災保険等を検討する必要がある。</li> </ul>					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	ふるさと体験村(荻ノ島村)	No.	40
指定管理者	荻ノ島ふるさと村組合 組合長 春日 俊雄		
指定期間	平成31年4月1日	～	令和4年3月31日
施設所管課	市民生活部	高柳町事務所	2 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数1	766	131				449	コロナ禍及び休業による入込み減
合計	766	131	0	0	0	449	
合計(計画・目標値)	(600)	(650)	(700)				

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
屋根補修事業	1回	1回				茅葺き屋根補修事業
法定点検	2回	2回				消防設備、合併処理浄化槽
定期点検	3回	3回				合併処理浄化槽
清掃業務	毎日	毎日				日常清掃 ※休業期間を除く
除雪業務	—	随時				屋根雪除雪、入り口除雪
自主事業	3事業	2事業				米直販、アフターDC事業

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	4	4
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	4	4
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	4	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3

評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3										
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	3	3										
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	4	3										
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	3	3										
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	64	評価	5	0	4	4	3	16	2	0	1	0
	平均点数	3.20											
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	62	評価	5	0	4	2	3	18	2	0	1	0
	平均点数	3.10											
総括Ⅰ	<p>コロナ禍の対応により4月～6月、1月～3月の6ヶ月間は止む無く休業の措置を行った。7月～8月の繁忙期も移動自粛の影響から入込客は激減。9月～10月には回復の兆しも見えたが、その後は休業せざるを得ない状況となった。施設の構造面から三密対策には苦慮した。年明けから新潟県の農泊・農村体験受入持続化支援事業を導入して、除菌機能を持った空気清浄機を広間や客室に配備する事ができたことから、漸く安全安心して利用できる環境が整った。これまで県外客が概ね8割を占めていたことからグーグルマップ、SNS等で懸命にPRしたものの「移動自粛」が大きく響いて、入込客は大幅な減となった。</p> <p>施設管理は適正に行われており、接客対応やサービスもアンケート結果から満足度も高く一定の評価を得ている。また、感染予防対策として新しい生活様式に対応した管理運営を行うとともに、空気清浄機などを積極的に導入するなど、安心して施設を利用できる環境整備に努めているものと評価する。今後も継続していただき、更なるサービス向上と利用促進に取り組んでいきたい。</p>												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料		937			937	休業等に伴う指定管理料	
	利用料金	2,678	552			3,230	利用者の減少	
						0		
	その他	582	1,761			2,343	県補助金等による増	
	小計	3,260	3,250	0	0	0	6,510	
	(予算)	(3,345)	(1,536)				(4,881)	
支出	人件費	706	564			1,270	正:0人、非:4人【必須】	
	光熱水費	400	299			699	稼働日の減少	
	修繕費	61	296			357	ドア、手洗い等修繕	
	委託料	314	372			686	除雪対応の増加	
						0		
	その他	1,772	2,633			4,405	県補助事業の消耗品購入増	
	小計	3,253	4,164	0	0	0	7,417	
(予算)	(3,188)	(2,007)				(5,195)		
収支	差引	7	△ 914	0	0	0	△ 907	
	(予算)	(157)	(△ 471)	(0)	(0)	(0)	(△ 314)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入	8,074	7,276			15,350	利用者の減
	自主事業支出	7,972	6,867			14,839	〃
	差引	102	409	0	0	0	511

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										3	3
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】													
指定管理者の自己評価	合計点数	18	評価	5	0	4	0	3	6	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	コロナ禍の影響から大幅な利用者減に加えて豪雪による除雪経費が嵩み、収支は赤字となった。												
所管課の評価	合計点数	18	評価	5	0	4	0	3	6	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け休業したことや緊急事態宣言等により関東圏との往来が制限されたことが利用者減少の大きな要因となった。利用料金の大幅な減少に加えて感染症対策に係る衛生費の増加等により収支は赤字となったが、県補助金を積極的に導入するなど資金調達に努めてきた点を評価する。												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー: 施設の特性等により該当がないもの											
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3

評価		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか											3	3	
	個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。											3	3	
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか											3	3	
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。											3	3	
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか											3	3	
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。											3	3	
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載														
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0		
	平均点数	3.00		クレーム等が無いように丁寧に、きめ細かな対応を心掛けており、引き続いてしっかりと対応して行きたい。また、個人情報保護にも万全を期している。											
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0		
	平均点数	3.00		適正な人員体制により、施設の良好な管理運営に努めていただいている。引き続き、安定したサービスの確保と施設管理に向け、体制の強化とスタッフの資質向上に努めていただきたい。											

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	62	18	63	143	A
	平均点数	3.10	3.00	3.00	9.10	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	20	6	21	47	
5点	0	0	0	0		
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	4点	2	0	0	2	
	3点	18	6	21	45	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	県事業を活用した「食・魅力」の提供により、リピーターだけでなく新規利用者の獲得につながる事業に積極的に取り組んでおり、メディアなどでも取り上げられるなど地域の魅力発信と認知度向上に大きく寄与している。引き続き、かやぶき環状集落の特性を活かし、誘客促進に取り組んでいただきたい。					
改善が望まれる点 【必須項目】	豪雪地域でもあることから、冬季利用が少ない状況にある。観光ニーズを把握し、四季を通じた利用者の獲得につながる事業の展開に期待したい。また、コロナウイルス終息後の経済情勢は依然として不透明であるが、観光・旅行需要の回復に備え、地域の特性を活かした観光コンテンツの研究・開発に取り組んでいただきたい。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月17日

## 1 基本情報

施設名	柏崎海洋センター	No.	41
指定管理者	公益財団法人かしわざき振興財団		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和4年3月31日
施設所管課	産業振興部	商業観光課	5年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
宿泊利用者数	12,873	12,516	11,976	10,918	1,596	9,976	コロナウイルスのため休館
日帰り宴会・会食	20,869	21,176	21,376	19,450	863	16,747	同上
入浴、研修室利用者	19,332	21,688	20,860	23,051	459	17,078	同上
海洋スペース利用者数	2,829	2,910	2,505	2,657	192	2,219	同上
合計	55,903	58,290	56,717	56,076	3,110	46,019	コロナウイルスのため休館
合計(計画・目標値)	(54,000)	(54,000)	(54,000)	(54,000)	(54,000)		

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
ホテル事業	毎日	毎日	毎日	毎日	期間限定	宿泊、食事、会議室、入浴
新型コロナ軽症者受け入れ					12月～3月	新型コロナウイルス感染症軽症患者等宿泊施設提供業務
法定点検(2回/年)	2回	2回	2回	2回	2回	エレベーター、消防設備機器、電気設備点検
定期点検(10回/年)	12回	12回	12回	12回	12回	コ・ジェネ設備、エレベーター
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日	期間限定	共用部日常清掃、客室清掃、ベッドメイク
バーベキュー	4か月	4か月	4か月	4か月	期間限定	7月22日～8月16日3階監視テラスにて実施
自主事業	10回以上	10回以上	10回以上	10回以上	9月10月11月	ランチバイキング、ステーキフェア中止 ランチ・テイクアウト弁当

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3

る 評 価	16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3										
	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3										
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3										
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載											
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—										
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—										
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—										
【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
指定管理者の 自己評価	新型コロナウイルス感染拡大のため限定的な期間での営業となりましたが、適正な料金を運用して利用いただきました。施設内外の清掃徹底や植栽、美化を日常的に行い施設保全を実施しました。お客様からのご意見ご要望には迅速な対応をしてサービスの向上を図りました。												
【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
所管課の評価	閉館期間が限定的なものであったが、アンケート結果からも、接客、料理、提供サービスなどは、概ね評価を得ており、また、施設の維持管理も保守点検、修繕に努めている。 また、12月25日からの新型コロナウイルス感染症の軽症患者受入施設として、受け入れ側として県と連携を図りながら、公の施設としての役割に努めた。												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	0	0	0	0	12,364	12,364	休館、コロナ療養施設開設
	利用料金	172,420	171,250	170,482	162,582	14,996	14,996,381	休館のため減
	減収補償					3,383	3,383	前年度分の減収補償
	その他	2,243	1,533	1,585	1,822	10,596	17,779	雇用調整助成金等
	小計	174,663	172,783	172,067	164,404	41,339	725,256	
	(予算)	(171,500)	(174,268)	(175,081)	(174,404)	(73,342)	(768,595)	
支出	人件費	73,557	77,884	74,598	82,590	35,500	344,129	正:5人、非:16人【必須】
	光熱水費	19,219	16,510	16,092	15,087	5,303	72,211	休館のため減
	修繕費	1,771	1,437	1,523	2,645	1,258	8,634	売上無しのため減
	委託料	13,164	12,959	12,661	1,727	1,276	41,787	休館のため減
	その他	65,271	69,847	69,074	65,738	10,585	280,515	休館のため減
	小計	172,982	178,637	173,948	167,787	53,922	747,276	
(予算)	(169,602)	(173,431)	(174,635)	(173,594)	(175,804)	(867,066)		
収支	差引	1,681	△ 5,854	△ 1,881	△ 3,383	△ 12,583	△ 22,020	
	(予算)	(1,898)	(837)	(446)	(810)	(△ 102,462)	(△ 98,471)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
自主事業収入						0	
自主事業支出						0	
差引	0	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】	—												
	—												
	—												
指定管理者の自己評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	新型コロナウイルス感染拡大の影響で、夏季以降は休館となったため営業収入が無くなり、人件費、光熱水費、賃借料等の固定費が圧迫して収支は赤字になりました。												
	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
平均点数	3.00												
所管課の評価	新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う長期休館、軽症患者受入のための長期休館のためやむを得ないと考えるが、長期休館に伴う客足離れの影響を最小限とするための取組の検討と実施に努めていただきたい。												
	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
平均点数	3.00												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの											
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3



評価		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか											3	3
	個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。											3	3
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか											3	3
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。											3	3
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか											3	3
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。											3	3
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	-													
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0	
	平均点数	3.00												
総括Ⅲ 所管課の評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0	
	平均点数	3.00												
	<p>新型コロナウイルス感染拡大のため、4月19日から休館を命じられ、5月から6月には緊急的な宿泊のみを受入れて、7月22日から8月16日までは海水浴場開設に伴う夏季臨時営業を行いました。また、9月から11月までは市民サービスのためランチ営業と弁当テイクアウトを月に3日程度実施しました。12月から3月までは新型コロナウイルス軽症患者等宿泊提供業務を行いました。</p> <p>開館状況に応じて適性な人員配置に努めるとともに、軽症患者受入期間も人員配置に努め必要に応じて県、市との情報共有を図りながら、施設運営に努めていた。</p>													

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	51	15	63	129	A
	平均点数	3.00	3.00	3.00	9.00	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	0	0	0	0	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	17	5	21	43	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	長期休館に伴い本来の目的を果たすことが困難な状況ではあったが、12月25日から3月31日までの間、新潟県からの要請に基づく新型コロナウイルス感染症の軽症患者受入施設として、主体的に協力し公の施設としての役割を果たすことに努めた。					
改善が望まれる点 【必須項目】	ワクチン接種の進捗と感染症の影響の先行きが見通しにくい状況であることから、休館中も施設の目的を果たしつつ売上確保に結び付けることができる新たな取組の検討と実施に努めていただきたい。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	大崎温泉雪割草の湯	No.	42
指定管理者	公益財団法人かしわざき振興財団		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日
施設所管課	産業振興 部	商業観光 課	5 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数(大人)	34,900	33,598	39,688	43,048	20,974	34,442	新型コロナの影響
利用者数(小人)	3,930	3,664	4,481	4,340	1,641	3,611	新型コロナの影響
利用者数(幼児)	1,554	1,220	1,559	1,777	749	1,372	新型コロナの影響
合計	40,384	38,482	45,728	49,165	23,364	39,425	
合計(計画・目標値)	(42,000)	(41,400)	(41,400)	(41,400)	(41,400)		

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
法定点検(2回/年)	2回	2回	2回	2回	2回	消防設備点検
定期点検(1回/年)	1回	1回	1回	1回	1回	配管定期洗浄消毒
法定・定期点検(1・2・6回/年)	1・2・6回	1・2・6回	1・2・6回	1・2・6回	1・2・6回	機械設備点検 詳細は事業報告書に記載
警備業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	夜間機械警備
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	日常清掃、定期清掃
振興事業	9事業	13事業	19事業	19事業	15事業	いい風呂の日イベント、ガラポン大会、リサイクル品販売等

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —:施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1:施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2:施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	4	3
		8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	4	3
		9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	4	3
		10:利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12:サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	4	3
		13:施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14:日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	4	3
		15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16:必要な修繕を適切に実施しているか	4	3

評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	4	3
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	4	3
	その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載	
	【任意項目】	利用者等に必要な情報を的確に周知しているか	4 3
		地元住民、関係団体等との連携に取り組んでいるか	4 4
		環境への配慮がなされているか(省エネルギー、CO2削減等)	3 3
自主事業	自主事業がある場合は必須項目		
	【該当の場合、必須項目】	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	— —
		自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	— —
		自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	— —
総括Ⅰ	指定管理者の自己評価【必須項目】	合計点数 70 平均点数 3.50	評価 5 0 4 10 3 10 2 0 1 0
	所管課の評価【必須項目】	合計点数 61 平均点数 3.05	評価 5 0 4 1 3 19 2 0 1 0
		新型コロナに関連して利用者は減少しましたが、感染症対策を講じた上で積極的に集客に取り組みました。施設管理においては定期的な施設点検を実施することで安全と衛生を確保し、適宜必要な修繕を行いました。また、SNSの活用や西山地域全戸へゆったりだよりを配布するなどして情報提供に取り組みました。	
		海水浴客や雪割草の里来園者の減少など、新型コロナウイルスの影響が大きかったが、この中で広域連携を目指した雪割草街道連絡会など、各種団体と連携したイベントは評価できる。これらイベント等の積極的なPR、適切修繕などお客様の快適な利用を第一に考えた運営は市が求める水準を満たしている。	

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	3,480	3,530	3,530	3,530	8,523	22,593	減収補填含む
	使用料・利用料	16,211	15,021	17,729	19,138	9,818	77,917	新型コロナ影響による減収
	食事料	11,242	11,162	12,648	12,761	4,365	52,178	新型コロナ影響による減収
	その他	3,456	2,923	3,425	3,398	6,091	19,293	雇用調整助成金等増加
	小計	34,389	32,636	37,332	38,827	28,797	171,981	
	(予算)	(39,980)	(40,404)	(40,404)	(40,404)	(40,359)	(201,551)	
支出	人件費	16,032	13,155	14,317	14,803	13,796	72,103	正:1人、非:7人
	消耗品費	1,155	1,263	1,119	1,360	896	5,793	利用減による減少
	光熱水費	6,579	6,533	7,400	7,515	5,118	33,145	利用減による減少
	修繕費	822	828	408	642	203	2,903	
	委託料	3,557	1,805	3,440	3,474	3,723	15,999	除雪費用増加
	賃借料	1,778	1,648	1,807	1,904	1,153	8,290	利用減による減少
	食材費	4,677	4,432	5,508	5,414	2,147	22,178	利用減による減少
	売店商品仕入費	1,525	1,226	1,275	1,171	699	5,896	利用減による減少
	その他	2,026	1,846	2,028	2,264	1,377	9,541	利用減による減少
	小計	38,151	32,736	37,302	38,547	29,112	175,848	
(予算)	(39,918)	(40,373)	(40,373)	(40,373)	(40,260)	(201,297)		
収支	差引	△ 3,762	△ 100	30	280	△ 315	△ 3,867	
	(予算)	(62)	(31)	(31)	(31)	(99)	(254)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	0

(3) 収支等に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価	
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										4	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—	
	【必須項目】		4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
			5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
			6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
【任意項目】														
総括Ⅱ)	指定管理者の自己評価	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
	【必須項目】	平均点数	3.20	指定管理に関わる経費は専用の口座で管理しています。公益法人会計に則り適切に管理しています。 新型コロナの影響による減収補填を行っていただきながらの営業となりました。 経費の減少については、利用者の減少が大きく影響していますが、指定管理者としても経費縮減に最大限取組みました。また収入を増加させるため、新たなイベントなどを実施することで集客に取り組みました。										
所管課の評価		合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
	【必須項目】	平均点数	3.00	新型コロナウイルスによる利用者減に対し、休館日の増など、最大限の経費縮減に取り組んだが、市の補填が必要な状況になった。今後も引き続き感染拡大状況に対応し、臨機対応が必要な状況が続くため、より一層の工夫が望まれる。										

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価	
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー: 施設の特性等により該当がないもの												
実施体制に関する	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3	
	人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3	
		【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
	外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3	
		【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
	報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3	
		【必須項目】	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										4	3
			8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
			9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										4	3
			10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										4	3
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3	
		【必須項目】	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
			13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
			14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3

る 評 価	個人情報保護 【必須項目】	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3											
		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3											
		17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3											
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3											
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3											
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3											
	21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3												
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載														
	公衆浴場等に関する法令に適合するよう管理しているか	3	3												
	飲食の提供に関する管理は適正に行われているか	3	3												
【総括Ⅲ】	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	72	評価	5	0	4	3	3	20	2	0	1	0	
		平均点数	3.13												
	新型コロナの影響が大きかったことから、市に利用状況及び収支状況について逐次報告し、対応について協議しました。また地元団体及び近隣施設や商工会、雪割草街道連絡会などと情報を共有することなどで施設運営を円滑に進めると共に集客に努めました。														
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	69	評価	5	0	4	0	3	23	2	0	1	0	
平均点数		3.00													
新型コロナの影響による利用状況及び収支状況を市に逐次報告し、対応について協議してきた。そのような状況の中でも、地元団体、近隣施設や雪割草街道連絡会などと連携して、施設運営を円滑化や集客に努めていて、市が求める水準となっている。															

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	61	15	69	145	A
	平均点数	3.05	3.00	3.00	9.05	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	20	5	23	48	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	1	0	0	1	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	19	5	23	47	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底は利用者への安心感を与え、集客増にもつながることから、引き続き継続する必要がある。 コロナ渦の中、新たな工夫や雪割草関係団体等と連携して集客に努めたことは評価できる。今後も利用客の増加に向けて、更なる工夫が望まれる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	利用者アンケートを見ると評価いただいた点も多いが、改善要望もある。改善が可能な点もあり、特にリピーター増加に直結する指摘については更に工夫を続けてほしい。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	西山自然体験交流施設(ゆうぎ)	No.	43
指定管理者	(株)アール・ケー・イー		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	産業振興部	商業観光課	1年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
キャンプ施設	3,335					3,335	
加工体験講座	212					212	
バーベキュー	264					264	
その他	2,126					2,126	
合計	5,937	0	0	0	0	5,937	
合計(計画・目標値)	(10,895)						

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
振興事業(体験教室)	29回					食品、陶芸、木工体験教室
法定点検(2回/年)	2回					消防設備総合点検
法定点検(1回/年)	1回					受水槽清掃業務
定期点検(24回/年)	24回					合併処理施設保守点検
定期点検(6回/年)	6回					自家用電気工作物保安全管理業務
清掃業務	毎日					日常清掃
警備業務	毎日					夜間機械警備
振興事業(イベント)	0事業					新型コロナウイルス感染拡大防止の為

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか		3	3
	2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか		4	3
	3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか		4	3
	4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか		4	3
利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか		3	3
	6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか		3	3
	7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)		4	3
	8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)		3	2
	9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか		3	3
	10: 利用者数の目標を達成しているか		—	—
指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか		3	3
	12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか		3	3
	13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか		4	3
	14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか		4	3

関する評価	15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	4	3												
	16: 必要な修繕を適切に実施しているか	4	4												
	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3												
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3												
	その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	【任意項目】	利用者等に必要な情報を的確に周知しているか	3	3											
		環境への配慮がなされているか(省エネルギー、CO2削減等)	3	3											
	自主事業	自主事業がある場合は必須項目													
	【該当の場合、必須項目】	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—											
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—												
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—												
【総括Ⅰ】	指定管理者の自己評価	【必須項目】	合計点数	65	評価	5	0	4	8	3	11	2	0	1	0
			平均点数	3.42											
		本年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度に対して利用者が激減しました。4月～6月の間は施設利用禁止といたしました。利用者数は目標値に対して54%に止まりました。管理施設の清掃業務、環境整備は職員で施設内外の巡回と清掃、整備を行っています。新型コロナウイルス感染拡大防止の為、管理棟、体験教室、ログハウス、共同施設は除菌清掃を行っています。施設内の環境整備については、ご利用の皆様から高評価を頂いております。昨年度まで実施できなかった木工体験教室を本年度実施致しました。ログキャビンA.B、2棟の外壁塗装を行いました。													
	所管課の評価	【必須項目】	合計点数	57	評価	5	0	4	1	3	17	2	1	1	0
			平均点数	3.00											
		アンケートや意見箱を設置せず、口頭要望等に頼っている。利用者ニーズ把握が不十分。R3年度からアンケート実施。雑木の伐採、こまめな草刈、樹木の管理、施設内看板の修繕等で利用者配慮したことは市の要求水準を満たしている。夜間、バイク等での侵入者があり入口や管理棟前にバリケードを設置。利用者の安全対策も市の要求水準を満たしている。ログキャビンの外壁塗装したことは、施設の長寿命化と利用者配慮した修繕として評価できる。													

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	8,000	8,000	8,000		24,000		
	利用料金	9,239				9,239		
						0		
	その他	718				718		
	小計	17,956	8,000	8,000	0	0	33,956	
	(予算)	(22,913)	(22,913)	(22,913)			(68,739)	
支出	人件費	8,285				8,285	正:2人、非:2人【必須】	
	光熱水費	2,375				2,375		
	修繕費	347				347		
	委託料	2,450				2,450		
	その他	3,973				3,973		
	小計	17,430	0	0	0	0	17,430	
(予算)	(22,850)	(22,850)	(22,850)			(68,550)	コロナウイルスによる利用者減少	
収支	差引	526	8,000	8,000	0	0	16,526	
	(予算)	(63)	(63)	(63)	(0)	(0)	(189)	コロナウイルスによる利用者減少

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入	0				0	
	自主事業支出	0				0	
	差引	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										4	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】													
指定管理者の自己評価	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.20											
【必須項目】	本年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、4月から6月まで臨時休館とし職員の数、人件費削減を致しました。光熱水費の費用削減に努めました。指定管理に関わる経費は専用口座で管理しています。												
所管課の評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	キャンプブームと新型コロナのアウトドア志向で大きく利用者が減少しなかったこともあるが、結果として黒字となったことは経費削減努力の結果であり市の要求水準を満たしている												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー: 施設の特性等により該当がないもの												
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										4	3	
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										4	3	
	【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										4	3	
	【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										4	3
報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										4	3	
	【必須項目】	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										4	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3	
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										4	3	
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3	
	【必須項目】	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
		12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										4	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										4	3	



る 評 価	個人情報保護 【必須項目】	15:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3										
		16:災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3										
		17:個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
		18:個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
		19:市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
		20:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
	21:上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3											
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	関係団体等との継続的な連携強化の具体的な取組みを実施したか	3	3											
総 括 Ⅲ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	75	評価	5	0	4	9	3	13	2	0	1	0
		平均点数	3.41											
	本年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の中、柏崎市からのご指導を頂き、関係機関との連絡調整を行うことで管理運営と地域振興を行うことができました。													
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	66	評価	5	0	4	0	3	22	2	0	1	0
平均点数		3.00												
各項目で市の要求水準を満たしている。新型コロナウイルス対策は、市と連携して実施している。														

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	57	15	66	138	B
	平均点数	3.00	3.00	3.00	9.00	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	19	5	22	46	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	1	0	0	1	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	17	5	22	44	
	2点	1	0	0	1	
1点	0	0	0	0		
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	ログキャビンの外壁塗装を直営で仕上がりよく施工した。長寿命化とイメージアップに貢献しており評価できる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	利用者ニーズの把握で新たな集客に向けた工夫が必要。利用者アンケートや意見箱の設置、SNS等による意見募集などの実施が望まれる。 これにより利用者が求める情報を提供してもらいたい。SNSでも施設の紹介、利用案内、予約状況の掲載などリピーターを増やす工夫が望まれる。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	体育施設	No.	44-58
指定管理者	公益財団法人かしわざき振興財団		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日
施設所管課	教育委員会	スポーツ振興課	5 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
総合体育館	217,787	217,563	223,766	212,665	126,593	199,675	新型コロナウイルス感染症対策による影響
アクアパーク	172,761	168,037	156,964	156,158	78,041	146,392	
スポーツハウス	41,522	44,211	48,346	41,089	22,510	39,536	
武道館	23,546	22,265	22,045	19,976	13,158	20,198	
その他の施設	160,765	179,354	187,635	168,004	102,301	159,612	
合計	616,381	631,430	638,756	597,892	342,603	565,412	
合計(計画・目標値)	(582,650)	(589,550)	(596,150)	(602,650)	(615,950)		

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
体育施設業務	一覧表	一覧表	一覧表	一覧表	一覧表	別紙1参照
修繕実績	一覧表	一覧表	一覧表	一覧表	一覧表	別紙2参照

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に	基本事項	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
	【必須項目】	2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
	【必須項目】	6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	4	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
	【必須項目】	12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	4	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	4	4

関する評価	15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	4	4											
	16:必要な修繕を適切に実施しているか	4	4											
	17:備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3											
	18:市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	4	3											
	その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】	ホームページやSNS等を使って誘客や施設の周知を図る取組みを行っているか	3	3											
	環境への配慮がなされているか(省エネルギー、CO2削減等)	3	3											
自主事業	自主事業がある場合は必須項目													
	【該当の場合、必須項目】	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—										
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—											
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—											
指定管理者の自己評価	【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	6	3	13	2	0	1	0
		平均点数	3.32											
今年度は、新型コロナウイルス影響により施設の閉鎖・休館、学校の休校、競技会やイベントの中止、利用の自粛や制限、人数制限等により対前年度で体育施設全体の利用者数は約25万5000人減少(前年比57.3%)しました。国の緊急事態宣言や新潟県の警報の発令による社会の自粛ムードも相まって全体として利用が減少したと考えられます。一方、屋外施設については西山球場(前年比102.6%)、駅前テニスコート(前年比99.9%)など堅調な利用もありました。市スポーツ振興課をはじめ行政機関と連携し、新型コロナウイルス感染防止対策を取りながら安全・安心の環境を整え、市民の健康維持やスポーツ活動の場の提供に取り組みました。また、柏崎市から受託した「スポーツ物品貸出業務」は、予定どおり令和3年1月から業務を開始しました。														
所管課の評価	【必須項目】	合計点数	60	評価	5	0	4	3	3	16	2	0	1	0
		平均点数	3.16											
年間利用者数は前年比57.3%と大幅に落ち込んだ。これは、新型コロナウイルス感染症の全国的な拡大や市内での感染確認により、体育施設の閉鎖(屋外施設23日間、屋内施設30日間、総体トレーニング室は年度をまたいで計98日間)したことや、社会全体の自粛マインドの高まりによる利用控えの影響を受けたものと考えている。再開後は、各施設において積極的な感染防止対策を講じ、利用者が安心して利用できる環境づくりに取り組んでいることは評価できる(設問14)。また、老朽化が進む施設群を適切に維持管理し安定稼働させている点(設問16)や、防犯カメラの運用により事件事故の防止や安心感向上に努めていること点(設問15)も評価できる。														

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	333,650	333,650	333,650	336,526	359,568	1,697,044	排雪経費及び新型コロナによる減収の補填による増
	公益事業収入	128,566	125,070	123,522	122,446	78,982	578,586	新型コロナウイルス感染症対策による影響
	収益事業収入	14,025	13,647	13,005	14,871	6,451	61,999	
	その他						0	
	小計	476,241	472,367	470,177	473,843	445,001	2,337,629	
	(予算)	(474,299)	(474,352)	(470,206)	(474,453)	(482,516)	(2,375,826)	
支出	公益事業費	444,839	460,385	459,867	456,422	441,777	2,263,290	新型コロナウイルス感染症対策による影響
	収益事業費	11,208	10,614	11,114	11,258	5,429	49,623	
							0	
							0	
							0	
	小計	456,047	470,999	470,981	467,680	447,206	2,312,913	
(予算)	(474,286)	(478,350)	(471,923)	(478,762)	(484,719)	(2,388,040)		
収支	差引	20,194	1,368	△ 804	6,163	△ 2,205	24,716	
	(予算)	(13)	(△ 3,998)	(△ 1,717)	(△ 4,309)	(△ 2,203)	(△ 12,214)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	0

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										4	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										4	3
	収支の改善 【必須項目】	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
		4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										4	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3	
	6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										4	4	
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	19	評価	5	0	4	4	3	1	2	0	1	0
	平均点数	3.80											
新型コロナウイルスの影響により利用料収入やスポーツ教室の受講料収入が大幅に減収となる中、経費の節減に努めました。また、施設閉鎖等による職員の出勤調整に伴い、国の雇用調整助成金などを有効に活用したり、市に対して基本協定に基づく不可抗力発生時の費用負担の協議(大雪による排雪経費、新型コロナウイルスによる減収)を行ったりするなど、収入の確保・収支の改善に努めました。													
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.20											
新型コロナウイルス感染症の影響により積極的な利用促進に取り組むことが困難で、手探り状態で施設の管理運営を進めた1年であったが、施設閉鎖時や、その後の段階的な利用再開を行っていく上で、人員の適正配置(間引き)や水道光熱費等の削減に努めたことは評価できる(設問6)。													

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの											
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										4	3
人員体制 【必須項目】	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託 【必須項目】	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等 【必須項目】	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時 【必須項目】	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										4	3
	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3

評価	16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	4	4	
	個人情報保護	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3
	【必須項目】	18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載			
【任意項目】	関係団体等との継続的な連携強化の具体的な取組みを実施したか	3	3	
総括Ⅲ	指定管理者の自己評価	合計点数 69 平均点数 3.14	評価 5 0 4 3 3 19 2 0 1 0	
	【必須項目】	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、手指の消毒や検温、施設内の換気などに利用者からも理解と協力を得ながらの運営となりました。また、施設利用のためのガイドラインを柏崎市と協議しながら作成し、運用してきました。利用者から記入してもらうチェックシートの保管には万全を期し、保管期間が過ぎた物から廃棄するなど、個人情報の管理を適切に行いました。</p> <p>コロナ禍での災害等緊急事態を想定した消防訓練、避難訓練等を実施しました。また、各種機械設備の点検整備等を実施するなど、日頃から職員及び施設管理人等の危機管理意識の向上に努めました。</p>		
【必須項目】	所管課の評価	合計点数 67 平均点数 3.05	評価 5 0 4 1 3 21 2 0 1 0	
	【必須項目】	<p>安定的な施設運営を図るために、各種実施体制が整えられていることは評価できる。新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、新しい生活様式の徹底、3密回避など基本的な対策を徹底するとともに、各種競技等のガイドラインも参考にしながら、日々の施設運営や大会・競技会の安全な開催に努めていることは評価できる(設問16)</p>		

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	60	16	67	143	A
	平均点数	3.16	3.20	3.05	9.40	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	19	5	22	46	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	3	1	1	5	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	16	4	21	41	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	<p>新型コロナウイルス感染症に翻弄される中、利用者から快適に使っていただけるよう、安定的な施設運営を継続している点は評価できる。また、コロナ禍の収束は未だ見通せない状況だが、安全安心なスポーツ環境を市民のみなさまに提供できるよう、感染防止対策について不断の取組をお願いしたい。</p>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<p>少子高齢社会が進行する中、児童の健全育成や健康寿命の伸長にスポーツの果たす役割は非常に大きい。運動習慣の定着を図るきっかけづくりの一環として、令和3(2021)年度からシルバー料金(満65歳以上)を導入しており、新たなメニューやサービスの展開を進めてもらいたい。また、多くの体育施設で老朽化が進んでおり、安全安心にスポーツを楽しめるよう、日常の維持管理には引き続き万全を期してもらいたい。</p>					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	ワークプラザ柏崎	No.	59
指定管理者	公益社団法人 柏崎市シルバー人材センター		
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日
施設所管課	産業振興部 部		商業観光 課
			2 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数	76,848	41,078				58,963	新型コロナウイルス感染症による利用減少のため
利用者数2							
利用者数3							
利用者数4							
利用者数5							
合計	76,848	41,078	0	0	0	58,963	
合計(計画・目標値)	(88,421)	(88,521)	(88,621)	(88,721)	(88,821)		

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
日常清掃業務	1回/日～1回/月	1回/日～4回/週				実施頻度は、業務内容による
定期清掃業務	1回/年～6回/年	1回/年～6回/年				実施頻度は、業務内容による
機械警備保障業務	毎日	毎日				火災等の感知・通報、遠隔監視・緊急対応
自家用電気工作物保安管理業務	2月/1回・年1回	2月/1回・年1回				月次点検、年次点検(受電・配電設備、非常用予備発電装置etc)
消防用設備点検	年2回	年2回				総合点検・外観機能点検
自主事業	1事業	0事業				

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —:施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1:施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2:施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	4	4
	利用者対応 【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	4	4
		9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	4	3
		10:利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12:サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	4	4
		13:施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	4	3
		14:日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	4	4
		15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	4	3

る 評 価	16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3										
	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3										
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3										
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載											
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—										
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—										
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—										
【必須項目】	合計点数	58	評価	5	0	4	7	3	10	2	0	1	0
	平均点数	3.41											
指定管理者の 自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者及び利用料が減少したが、経費削減の努力を最大限に実施した。適正な定員数実施、消毒対応などお客様が安心して利用できるように努力した。昨年引き続き、アンケート調査を行い、取り入れられるものはすぐに対応するよう心掛けた。												
【必須項目】	合計点数	55	評価	5	0	4	4	3	13	2	0	1	0
	平均点数	3.24											
所管課の評価	アンケートを実施し、利用者の声を聞き、業務に取り入れる体制が整えられている。アンケートで77%の人がスタッフの接客対応を「満足」「やや満足」、79%の人が施設の清潔度を「満足」「やや満足」と回答している。新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受ける中で、最大限経費削減や利用率向上のための取組を実施している。												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	14,873	14,873			29,746	
	減収等補填	0	922			922	※雪による排雪費用、新型コロナウイルス感染症に係る減収補填(247万入済)
	利用料金	8,485	6,105				新型コロナウイルス感染症の影響により減少
	その他	315	841			1,156	指定管理業務の一環としてロビー・マルシェの売上を計上
	小計	23,673	22,741	0	0	0	46,414
	(予算)	(24,049)	(24,070)				(48,119)
支出	人件費	5,734	5,559			11,293	正:1人、非:1人
	光熱水費	5,410	4,802			10,212	新型コロナウイルス感染症の影響により閉館期間があったため
	修繕費	1,553	1,635			3,188	
	委託料	8,566	9,223			17,789	野菜納品委託、駐車場排雪30万含む
						0	
	その他	1,450	1,522			2,972	
	小計	22,713	22,741	0	0	0	45,454
(予算)	(24,049)	(24,070)				(48,119)	
収支	差引	960	0	0	0	0	960
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入	180	0			180	指定管理業務の一環として(1)に計上したため
	自主事業支出	176	0			176	指定管理業務の一環として(1)に計上したため
	差引	4	0	0	0	0	4

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										5	5
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載										—	—	
【任意項目】											—	—	
											—	—	
											—	—	
総括Ⅱ)	合計点数	17	評価	5	1	4	0	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.40		担当者だけでなく、指定管理者として監査を行い、全体的には外部会計士にも確認をもらっている。 日ごろから経費節減を心掛け、委託費等の大幅な経費削減やロビーマルシェの開催により、修繕費経費縮小を行なった。 現金等は、複数のチェック体制を置き、間違いのないようにしている。									
	指定管理者の自己評価	【必須項目】											
【必須項目】	合計点数	17	評価	5	1	4	0	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.40		新型コロナウイルス感染症による影響で利用率が大幅に減少する中で、経費削減について随時検証、提案、実施している。									
	所管課の評価	【必須項目】											

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの											
法令順守	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3



評価		16:災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	4										
	個人情報保護 【必須項目】	17:個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
		18:個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
		19:市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
		20:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
		21:上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3										
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
		—	—											
		—	—											
総括Ⅲ	指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
		平均点数	3.00		市内関係団体と連絡を行い、市内の公共施設としての役割を考え管理を行っている。									
総括Ⅲ	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	64	評価	5	0	4	1	3	20	2	0	1	0
		平均点数	3.05		コロナ禍における感染症対策や社会情勢を加味した利用率向上のためのアプローチなど、多方面から常に検証している。									

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価:総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	55	17	64	136	A
	平均点数	3.24	3.40	3.05	9.68	
A評価:総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
B評価:項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	1	0	1	
	4点	4	0	1	5	
C評価:項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	13	4	20	37	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	新型コロナウイルス感染症による減収に対し、指定管理者独自の経費削減策(休館・時間変更等)を感染拡大初期の段階から提案、実施し、光熱水費や委託費等を大幅に削減している。また、アンケートで94%の人が感染予防対策について「適切だと思う」と回答していることから、感染症予防についても今後同様の対策を続けていただきたい。					
改善が望まれる点 【必須項目】	無し					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月26日

## 1 基本情報

施設名	柏崎市産業文化会館	No.	60
指定管理者	公益財団法人 かしわざき振興財団		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日
施設所管課	柏崎市教育委員会	文化・生涯学習 課	

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
文化ホール	4,171	27,661	27,575	18,638	7,828	17,175	利用団体の集客人数の減少及びコロナ感染防止の利用自粛
大ホール	4,600	18,867	21,234	19,668	4,829	13,840	利用団体による飲食(懇親会)の使用用途の減少
会議室	4,838	23,259	26,937	22,266	13,431	18,146	企業研修の利用減少及び定員制限による減少
展示室	720	4,290	3,548	2,768	1,705	2,606	企業の展示販売会の利用減少
合計	14,329	74,077	79,294	63,340	27,793	51,767	
合計(計画・目標値)	(15,000)	(91,100)	(93,800)	(93,800)	(93,800)		

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
主催公演等事業	0回	4回	2回	3回	2回	767人参加(延べ3619人)
カルチャー教室	0回	146回	127回	137回	33回	240人参加(延べ2549人)
各種保守点検	適正	適正	適正	適正	適正	指定管理仕様書のとおり
清掃業務	適正	適正	適正	適正	適正	〃
警備業務	適正	適正	適正	適正	適正	〃
環境衛生管理	なし	適正	適正	適正	適正	〃

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —:施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1:施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	4	4
		2:施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	4
		3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	4	4
	利用者対応 【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	4	4
		8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	4
		9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10:利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12:サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	4	3
		13:施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	4
		14:日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	4	4
		15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	4
		16:必要な修繕を適切に実施しているか	3	4

評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3										
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—										
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—										
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—										
【必須項目】	合計点数	56	評価	5	0	4	5	3	12	2	0	1	0
	平均点数	3.29											
指定管理者の 自己評価	<p>利用者数については、4月18日から5月末日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休館となり、6月2日より再開しましたが、ソーシャルディスタンスを確保した条件付き利用や利用自粛によるキャンセルが相次ぎ、大幅な減少となりました。一方、利用回数については、持続化給付金、家賃支援給付金の申請会場として、長期間に渡り会議室等の利用により昨年度と比較して増加しています。振興事業においては、上半期に計画していた事業はすべて、中止及び延期となりましたが、下半期事業については、入場制限や感染対策を実施し、文化芸術活動を通じ、元気や癒しを持ってもらえるような事業を展開し、大勢の市民から来館していただきました。</p> <p>令和3年度からの施設利用料金の改定に伴い、館内表示、ホームページ、SNS、など活用し、利用者に向け混乱の無いように周知を徹底しました。利用者アンケートにおいても苦情は1件もなく、一層利用しやすい施設となるよう努力します。</p> <p>また、元気発信プロジェクト事業に伴って実施された、元気発信スタンプラリーの換金受付場所として、かしわざきスーパーGO TOイートのチケット取扱い販売窓口としての協力体制を図り市民サービスに努めました。</p>												
所管課の評価	合計点数	60	評価	5	0	4	9	3	8	2	0	1	0
	平均点数	3.53											
【必須項目】	<p>施設の設置目的、基本方針への理解及び館の適切な管理運営については、長年指定管理業務を行っていることから、利用者との安定感のある信頼関係が築けており、協定等で定めた以上のサービスを行っている。経費削減についての取り組みも施設の空き状況を考慮して小まめな節電を心掛けており、積極的な姿勢が見られ評価できる。</p> <p>問題点としては、利用者数の減少について、新サービスの開発や情報発信が足りておらず、事業計画の目標値である93,800人を大きく割り込んでいるにも関わらず、打開策を打たない点であり、より積極的な解決策を求めたい。</p>												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	23,000	53,079	53,079	53,281	53,816	236,255	
	主催事業収入		1,058	749	1,017	385	3,209	振興事業(カルチャー教室)の受講料による減収
	利用料金	2,412	16,218	16,537	14,809	13,901	63,877	臨時休館及びコロナ感染防止の利用自粛による施設・付帯設備料金の減少
	その他	571	2,167	2,068	2,075	3,540	10,421	助成金及びチケット販売手数料等による増収
	小計	25,983	72,522	72,433	71,182	71,642	313,762	
(予算)	(25,876)	(71,281)	(71,281)	(73,354)	(71,802)	(313,594)		
支出	人件費	17,274	25,325	30,378	31,052	31,755	135,784	正:4人、非:3人
	光熱水費	3,087	12,541	12,252	10,003	9,646	47,529	文化ホール利用回数減少による
	修繕費	3,047	3,407	1,736	1,295	1,285	10,770	接地抵抗改修工事、空調2次ポンプ修繕他
	委託料	2,909	15,742	15,966	16,050	16,389	67,056	除雪費の増加
	その他	5,823	12,094	11,496	12,317	10,611	52,341	臨時休館による経費の削減及び・振興事業費中止による費用の減少
	小計	32,140	69,109	71,828	70,717	69,686	313,480	
(予算)	(25,876)	(71,281)	(71,281)	(73,230)	(72,198)	(313,866)		
収支	差引	△ 6,157	3,413	605	465	1,956	282	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(124)	(△ 396)	(△ 272)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
自主事業収入						0	
自主事業支出						0	
差引	0	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										4	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】													
指定管理者の自己評価	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.20											
【必須項目】	利用料金収入の内容については、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用自粛の影響によりホールの利用及び付帯設備の収入に大きく影響が及びましたが、感染防止の理由における自粛が相次ぐ中、柏崎市、商工会議所と連携を図り、経済産業省の持続化給付金、家賃支援給付金の申請会場として長期間、利用がありました。その結果、利用料金収入の大幅な減少とはなりません。また、元気発信プロジェクトのチケット販売窓口の取り扱いにより、雑収益の増収がありました。事業費(管理費)の支出については、施設の利用状況等に合わせた設備の適正運転を行うなど光熱水費の節減対策の取り組みなど、費用の縮減が出来ました。これらの結果、利用料金収入の減収分を補い、最終的に当期経常増減額がプラスの決算となりました。												
所管課の評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	利用料金収入はコロナ禍においても、持続化給付金や家賃支援給付金の会場としての利用があったことから、文化ホール及び各会議室の利用収入減を補うものとなったが、言わば臨時収入であることから、減少傾向の根本的な解決に繋がっていない。また「柏崎市スーパーGOTOイート」チケット販売窓口業務においても同様で、言わば財団としての業務であり、館の本来業務ではないことから、自ら館を活用した収入源の開拓が必要である。一方で利用減少に合わせた設備のこまめな省エネルギーにかかる取り組みは評価でき、黒字に貢献している。												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの											
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
人員体制【必須項目】	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
外部委託【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等【必須項目】	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										4	4
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										4	3
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	4
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時【必須項目】	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3
	16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか										3	3

個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
	18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
	19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
	20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
	21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	65	評価	5	0	4	2	3	19	2	0	1	0
	平均点数	3.10											
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	65	評価	5	0	4	2	3	19	2	0	1	0
	平均点数	3.10											

### 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	60	15	65	140	A
	平均点数	3.53	3.00	3.10	9.62	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	9	0	2	11	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	8	5	19	32	
	2点	0	0	0	0	
1点	0	0	0	0		
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	設備の保守管理及び利用者への安定したサービスの提供が評価できる。 また利用者の減少に応じた電力等の省エネへの取り組みは、収支報告においても顕著に表れていることから、一定の評価ができる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	人口減少などコロナ後を見据えた事業展開を行っていないことから改善が強く望まれる。 特に文化ホール大ホールの利活用について、多額の修繕費を投じていることから、早急に新たな活用方法を開発し、積極的な広報活動を行う必要がある。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	新潟県立こども自然王国	No.	61
指定管理者	株式会社生態計画研究所(柏崎事業所)		
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日
施設所管課	子ども未来 部	子育て支援 課	4 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
宿泊者(県内)	5,200	4,750	4,513	1,991		4,114	コロナの影響により減少・11月から3月迄大規模改修工事のため宿泊なし。
宿泊者(県外)	1,852	1,285	1,208	162		1,127	〃
入館者(キャンプ県内)	1,613	1,551	1,445	785		1,349	コロナの影響により減少。
入館者(キャンプ県外)	431	378	571	117		374	〃
入館者(その他県内)	67,205	77,503	86,701	33,735		66,286	コロナの影響により減少・7月から大規模改修工事期間のため、受入団体数減少。
入館者(その他県外)	8,040	12,350	12,910	3,320		9,155	コロナの影響により減少。
スキー場(一般)	4,121	6,273	1,851	7,303		4,887	早めの降雪・十分な積雪により増加。
スキー場(学校等)	1,605	1,691	146	1,158		1,150	〃
合計	90,067	105,781	109,345	48,571	0	88,441	
合計(計画・目標値)	(90,070)	(91,120)	(92,200)	(93,250)			

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
特別企画事業	6回	5回	6回	5回		水遊びコーナー、じよんのび村共催秋祭り、じよんのび村年末感謝祭、スキー場オープン記念、じよんのび村営業再開イベント。
番神自然水族館	—	14日間	13日間	13日間		コロナの影響もありましたが、無事に終了。
法定点検(2回/年)	2回	2回	2回	2回		消防設備、空調設備、衛生設備、ボイラー、検便及び食品検査。
法定点検(1回/年)	1回	1回	1回	1回		簡易専用水道検査、地下タンク漏洩検査、浄化槽検査、マイクロバス車検。
定期点検(12回/年)	12回	12回	12回	12回		エレベーター、合併処理浄化槽。
定期点検	4回	4回	4回	4回		遊具点検
定期点検(営業期間中)	4回	4回	4回	4回		索道施設(リフト)
浴槽水検査	6回	4回	4回	4回		冬期間大規模改修工事のため例年より2回減。
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日		日常清掃の他、定期大清掃実施、グリスラップ清掃年3回、貯水槽・貯湯槽・源泉槽清掃年1回実施。
自主事業						

(3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —:施設の特性等により該当がないもの												
サービス水準に関する評価	基本事項 【必須項目】	1:施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか										4	4
		2:施設の公共性及び公平性が保たれているか										4	3
		3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか										4	3
		4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか										3	3
	利用者対応 【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか										4	4
		6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか										4	4
		7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)										3	4
		8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)										4	4
		9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか										4	4
		10:利用者数の目標を達成しているか										—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか										3	3
		12:サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか										4	4
		13:施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか										4	3
		14:日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか										4	4
		15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか										4	3
		16:必要な修繕を適切に実施しているか										3	3
		17:備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか										4	3
		18:市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか										4	3
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	ホームページやSNS等を使って誘客や施設の周知を図る取組を行っているか										4	4	
	環境への配慮がなされているか(省エネルギー、CO2削減等)										3	3	
	「じよんのび村との連携を深める」(事業峻別での指摘事項等)について具体的な取組を実施したか										4	4	
自主事業 【該当の場合、必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか										—	—	
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか										—	—	
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか										—	—	
総括Ⅰ	合計点数	75	評価	5	0	4	15	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.75											
指定管理者の自己評価 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス向上のため、毎年接遇研修を実施しています。</li> <li>・お客様に対して見積書を提示し、減免や支払方法等も分かりやすく伝えています。</li> <li>・表示やホームページの更新は、できるだけ早く実施するよう心掛けています。特に感染症対策については、素早い発信をしました。</li> <li>・アンケートを実施し、解決可能なことについては素早い対応を実施しています。</li> <li>・常に新しい企画開発に取り組んでいます。また、じよんのび村との連携事業も常に考え、実施できるよう準備しました。</li> <li>・ポイントカードや割引券を発行し、利用促進に努めています。また、お得な宿泊プランも提供しています。</li> <li>・高額な宿泊料金は、第四北越クレジットを通じカード決済ができるよう配備、利用促進を図りました。</li> <li>・防犯カメラを購入・設置し、未然防止に努めています。</li> <li>・警備日誌を作成しています。</li> <li>・定期的な消毒や清掃を実施し、衛生管理に努め、記録をしています。</li> </ul>												
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	70	評価	5	0	4	10	3	10	2	0	1	0
	平均点数	3.50											
所管課の評価 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新潟県の大規模改修工事(令和2年度は3箇年工事の最終年度)が行われる中、工事で使用できない本館以外での活動を行ったり、高柳スキー場のレストランを早めに営業開始するなど、利用者への影響を最小限度に抑える工夫を行った点は評価できる。</li> <li>・屋台の出店など、定期的にじよんのび村との合同イベントを実施し、じよんのび村との連携を図ったほか、地域の方を講師にした体験活動のプログラムを新たに設けるなど、地域との連携を深めた点も評価できるものである。</li> </ul>												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	77,200	76,450	77,150	81,241		312,041	減収・排雪補償
	利用料金	30,663	25,777	20,960	13,545		90,945	コロナの影響・大規模改修工事等により減少。
	飲食売り上げ	33,606	29,792	26,280	12,739		102,417	〃
	その他	17,180	18,139	16,774	13,328		65,421	〃
	前期繰越収支差	1,792	1,514	1,379	1,132		5,817	
	小計	160,441	151,672	142,543	121,985	0	576,641	
	(予算)	(165,554)	(160,674)	(161,700)	(163,060)		(650,988)	
支出	人件費	70,832	71,143	65,481	65,919		273,375	正:15人、非:18人 正職員1人増加。
	光熱水費	18,055	15,493	13,072	11,238		57,858	コロナの影響及び大規模改修工事による利用者減少に伴い減少。
	修繕費	4,531	4,860	4,036	3,131		16,558	第一期・第二期設備改修工事完了に伴い、修繕箇所も減り経費も減少。
	委託料	17,057	13,523	14,804	14,398		59,782	コロナの影響・大規模改修工事等により減少。
	事業費(消耗品費、諸謝金等)	3,355	5,798	6,281	1,652		17,086	大規模イベント等の中止に伴い経費減少。
	その他	45,097	39,476	37,737	26,481		148,791	コロナの影響・大規模改修工事等により減少。
	小計	158,927	150,293	141,411	122,819	0	573,450	
(予算)	(165,530)	(160,674)	(161,700)	(163,060)		(650,964)		
収支	差引	1,514	1,379	1,132	△ 834	0	3,191	
	(予算)	(24)	(0)	(0)	(0)	(0)	(24)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収支	自主事業収入						0	
	自主事業支出						0	
	差引	0	0	0	0	0	0	

#### (3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である ー:施設の特性等により該当がないもの			
収支等に関する評価	会計管理	1:指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか	4	3
	収支計画	2:指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	4	3
	収支の改善	3:指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)	—	—
	<b>【必須項目】</b>	4:利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか	4	3
		5:事業計画に基づき、適正に支出しているか	4	3
		6:収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載			
	<b>【任意項目】</b>	収入増加又は経費縮減につながる取組を実施し、収支の改善等成果があったか	3	3



指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	22	評価	5	0	4	4	3	2	2	0	1	0
	平均点数	3.67											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスによる影響、7月からの第三期大規模改修工事による影響で、収入が減少。</li> <li>・豪雪に伴う経費の増加。</li> <li>・働き方改革に伴う超過勤務の減少。</li> <li>・冬期はスキー場での活動を強め、利用促進・売上増に努めました。</li> <li>・「番神自然水族館」や「市民スキースクール」など、柏崎市主催事業を積極的に受託し、売上増に努めました。</li> <li>・会計管理等は、主務者のみが実施、指紋認証式金庫等2台で現金及び通帳管理を行っています。</li> <li>・定期的に税理士が会計・財務管理を実施しています。</li> <li>・今後の改善策として、猛暑対策の強化、オリジナル商品のネット販売、テイクアウト商品の充実、コロナ禍でもできる野外体験の開発、迅速かつ正確な情報発信、じよんのび村との連携・共同仕入・イベント、仕入れ業者の選定、消毒・衛生管理の強化、広報活動の強化などを図ってまいります。</li> </ul>													
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	18	評価	5	0	4	0	3	6	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症や豪雪をはじめとする異常気象、さらには大規模改修工事の影響を受け、前年度に比べ、収入は大きく減少する結果となったが、時間外勤務の削減、テイクアウト商品の積極的な販売、宿泊料の決済方法の拡充など、改善、工夫をしたことにより、他の宿泊施設等と比べても、減収は最小限に抑えられたと思われる。</li> </ul>													

#### 4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか		3	3
人員体制 【必須項目】	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか		4	4
	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか		4	4
外部委託 【必須項目】	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか		4	3
	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか		3	3
報告等 【必須項目】	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか		4	3
	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか		4	4
	8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか		3	4
	9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか		4	3
	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか		4	4
トラブル、事件、 事故、災害等緊急時 【必須項目】	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか		4	3
	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか		4	3
	13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか		3	3
	14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか		4	3
	15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか		3	3
個人情報保護 【必須項目】	16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか		4	3
	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。		4	3
	18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか		4	3
	19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。		4	3
	20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか		4	3
その他 【任意項目】	21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。		3	3
	施設所管課等において評価する点等を任意で記載			

指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	78	評価	5	0	4	15	3	6	2	0	1	0
	平均点数	3.71											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年研修計画を作成し、実施しています。防災訓練や救命も定期的実施しています。</li> <li>・日報等は適切に管理し、各種集計を行い、市への報告は期限内に提出しています。また、維持管理に必要な報告に関しても定期的に提出しました。(修繕報告、設備点検報告等)</li> <li>・各種マニュアル等は、常に確認し改善を図っています。</li> <li>・緊急時必要な設備や備品は、随時確認し配備するよう心掛けています。また、AEDは日常点検を実施しています。</li> <li>・天気予報等は、常に確認するよう努めました。</li> <li>・施設賠償責任保険、自動車保険に加入、また適宜傷害保険をかけています。</li> <li>・個人情報については、就業規則や各種規定を配備し、漏洩防止に努めると共に、誓約書の記入を実施しています。</li> </ul>													
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	68	評価	5	0	4	5	3	16	2	0	1	0
	平均点数	3.24											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市に対する報告等は適切なタイミングで実施されており、緊急を要するものも機を逸することなく、報・連・相の徹底がなされていた。</li> <li>・3箇年の大規模改修工事が完了したため、今後は、予防保全型の管理を基本として維持管理に努めていただきたい。</li> </ul>													

### 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価：総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	70	18	68	156	A
	平均点数	3.50	3.00	3.24	9.74	
A評価：総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	20	6	21	47	
B評価：項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	10	0	5	15	
C評価：項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	10	6	16	32	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・例年と比較し、令和2年度は新型コロナウイルスによる影響を大きく受けたが、経営努力により減益額は最小限に抑えることができた点は評価できるものである。</li> <li>・令和3年度以降も新型コロナウイルスによる影響はしばらく続くものと考えられるため、さらなる工夫及び努力に期待する。</li> </ul>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新潟県による3年間の大規模改修工事が完了し、通常営業が可能となるため、これまでの課題でもある冬期間の本館の営業及び集客を積極的に頑張っていただきたい。</li> </ul>					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	高齢者生活支援施設結の里	No.	62
指定管理者	社会福祉法人 柏崎市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	福祉保健部		介護高齢課
			3 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
居住部門	269	247	220			245	
交流室	2,155	2,001	991			1,716	新型コロナウイルスの影響により減
調理室	1,997	1,922	944			1,621	新型コロナウイルスの影響により減
集会室2階	2,062	2,480	1,665			2,069	新型コロナウイルスの影響により減
集会室3階	2,202	1,532	1,032			1,589	新型コロナウイルスの影響により減
合計	8,685	8,182	4,852	0	0	7,240	
合計(計画・目標値)							

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
消防設備点検	1	1	2			前期・後期各1回
浄化槽点検	6	6	6			
浄化槽清掃	3	3	3			
空調設備点検	4	4	4			室外機1回、フィルター清掃2回、増圧ポンプ1回
自動ドア点検	1	1	1			
電気設備点検	2	2	2			
電気工作物保守	7	7	7			月次点検(2か月に1回)、年次点検
エレベーター点検	12	12	12			
セコム点検	12	12	12			火災通報・緊急通報
定期清掃業務	2	2	2			床清掃・窓ガラス清掃
日常清掃業務	週3	週3	週3			

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —:施設の特性等により該当がないもの			
サービス	基本事項 【必須項目】	1:施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2:施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10:利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3

へ水準に関する評価	【必須項目】	12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3										
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3										
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3										
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3										
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3										
		17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3										
		18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3										
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
【任意項目】														
自主事業	自主事業がある場合は必須項目													
【該当の場合、必須項目】	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—											
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—											
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—											
指定管理者の自己評価	【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
所管課の評価	【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
		<p>・コロナ禍にあって、各種の感染対策を講じ、感染者を一人も出すことなく1年を過ごすことができた。様々な制約もあったが、生きがいと健康づくりを目的に四季を取り入れた行事を可能な範囲で実施した。</p> <p>・身体、認知面の機能低下があり、要支援や要介護の認定を受ける入居者も増加している。入院・死亡・施設入所のため空室が埋まらない状況が続いている。所管課と協議し、広報かしわざきでの利用PR、関係機関団体へのPRを実施し利用者が増加できるようにしていきたい。</p> <p>・また1日2回の巡回による安否確認等入居者の心身の観察に努め、安定した生活が維持継続できるように支援している</p> <p>高齢な入居者の身体機能、認知面の機能低下が進んでいる状況である。指定管理者の強みを生かし、入居者に対する支援や相談対応を丁寧に行っており、入居者の安心につながっていることが評価できた。常に空室があった半面、他の地区からの入居者があった。今後も指定管理者と連携し、広報や関係機関への周知を行う必要がある。新型コロナウイルス感染症のため、入居者同士の交流や行事は縮小となったが、生活の充実のためできる活動を工夫して実施していたことは評価できる。</p>												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	18,658	18,908	18,658		56,224	
	利用料金	4,168	3,875	3,552		11,595	延べ入居者数の減少
	その他	24	22	24		70	
	小計	22,850	22,805	22,234	0	0	67,889
	(予算)	(23,185)	(23,291)	(22,909)			(69,385)
支出	人件費	14,632	14,219	14,066		42,917	正職1人、契約1人、嘱託1人、非常勤2人、未配賦(正職5人、契約1人)
	光熱水費	2,908	2,470	2,178		7,556	
	修繕費	256	73	180		509	
	委託料	1,640	1,498	1,630		4,768	
	保守料	2,239	2,559	2,880		7,678	
	その他	2,079	2,198	2,134		6,411	
	小計	23,754	23,017	23,068	0	0	69,839
(予算)	(23,167)	(23,273)	(22,909)			(69,349)	
収支	差引	△ 904	△ 212	△ 834	0	0	△ 1,950
	(予算)	(18)	(18)	(0)	(0)	(0)	(36)

## (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	

## (3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準											自己 評価	所管 課評 価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの													
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか											3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか											3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)											—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか											3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか											3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか											3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
【任意項目】													—	—
													—	—
													—	—
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
	【必須項目】	平均点数	3.00		法人総務課が経理会計窓口となり、結の里の会計管理を行っている。関連する収支については適切に対応している。また計画に沿った支出管理も月次報告書により管理し対応している。									
	所管課の評価	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
【必須項目】	平均点数	3.00	入居者の減少により、利用料金収入が減少している。人件費が予算を上回る支出となったが、事業費や事務費の支出を抑えることで収支の均衡に努力していた。											

## 4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準											自己 評価	所管 課評 価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの													
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか											3	3	
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか											3	3	
	【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか											3	3
外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか											3	3	
	【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか											3	3
報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか											3	3	
	【必須項目】	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか											3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか											3	3

実施体制に関する評価	トラブル、事件、事故、災害等緊急時 【必須項目】	9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3										
		10:市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	3	3										
		11:災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか	3	3										
		12:災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか	3	3										
		13:災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか	3	3										
		14:災害等緊急時の連絡体制を確立しているか	3	4										
		15:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3										
	個人情報保護 【必須項目】	16:災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3										
		17:個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
		18:個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
		19:市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
		20:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
	その他 【任意項目】	21:上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3										
		施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	総括Ⅲ)	指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1
平均点数			3.00	緊急時に備えて、避難訓練を年2回実施し、避難経路の確認や防火扉の開閉を行い入居者の防火意識の向上を図った。また救急搬送時には、病院までの付き添い、家族への連絡等の適切な対応を行った。										
総括Ⅲ)	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	64	評価	5	0	4	1	3	20	2	0	1	0
		平均点数	3.05		入居者の高齢化により、災害時の早期対応が重要となるため、平時からの備えと訓練が必要である。緊急連絡体制や地域、関係機関との連携が必要である。月報に入居者の状況が細かく記録され、入居者に関する情報共有に努めていることは評価できる。									

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価:総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	51	15	64	130	A
	平均点数	3.00	3.00	3.05	9.05	
A評価:総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの B評価:項目別評価に一つでも2点があるもの C評価:項目別評価に一つでも1点があるもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
	5点	0	0	0	0	
	4点	0	0	1	1	
	3点	17	5	20	42	
	2点	0	0	0	0	
1点	0	0	0	0		
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染者が市内で確認されたことで、交流部門の活用は入居者中心となり、地域利用や交流は難しかったが、その分結の里内で充実した生活が送れるように配慮したことが評価できた。</li> <li>居住部門では、高齢な入居者の身体機能、認知面の機能低下が進んでいる状況の中、指定管理者の強みを活かし、生活支援や相談対応を丁寧に行っており、入居者の安心につながっていることは評価できた。</li> </ul>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居者が高齢であることから、見守り支援や近隣のサービス利用、配食サービスとの連携がさらに必要となるため、スキルを活かしてほしい。</li> <li>入居者が安心して生活できる環境づくりにさらに努めてほしい。</li> </ul>					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	高齢者用冬期共同住宅ひだまり	No.	63
指定管理者	社会福祉法人 柏崎市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	福祉保健部	介護高齢課	3年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
延べ入居者数	8	1	0			3	入居を中止したため。
合計	8	1	0	0	0	3	
合計(計画・目標値)							

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

単位:回

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
消防設備保守	2	2	2			
浄化槽保守点検	3	3	3			保守・清掃・検査
空調エアコン	1	0	0			エアコン稼働無し
電気設備保守	1	1	1			電気温水器使用前点検
一般工作物保守	4	4	4			
エレベーター保守	4	0	0			エレベーター稼働無し
警備業務点検	1	1	1			セキュリティ設備

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —:施設の特性等により該当がないもの			
基本事項 【必須項目】	1:施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか		3	3
	2:施設の公共性及び公平性が保たれているか		—	—
	3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか		—	—
	4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか		—	—
利用者対応 【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか		—	—
	6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか		—	—
	7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)		—	—
	8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)		—	—
	9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか		—	—
	10:利用者数の目標を達成しているか		—	—
サービス水準に関する評価	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか		3	3
	12:サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか		—	—
	13:施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか		3	3
	14:日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか		3	4
	15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか		3	3
	16:必要な修繕を適切に実施しているか		3	3
	17:備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか		3	3
	18:市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか		3	3

その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目												
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	24	評価	5	0	4	0	3	8	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	25	評価	5	0	4	1	3	7	2	0	1	0
	平均点数	3.13											
総括Ⅰ	<p>冬季間の生活の場の確保であったり、入居者のQOLの維持向上については、これまでサービス水準の向上に努めてきたところであり、結の里においても未配賦の費用を法人負担してでもサービス水準の維持向上に努め、高柳地域の生活課題の解決に寄与してきたと評価している。入居者支援を行う従前の指定管理では、未配賦費用がありつつも施設入居者の生活の質の向上を目的に地域との関係性を深めることが、本会の使命である地域福祉の推進に重なり合うところが大きく、法人の経営努力により指定管理を継続してきたと評価している。</p> <p>近年高齢者冬期共同住宅は入居者がほとんどないため、令和2年度の希望者は、結の里満床を優先することになり、保守管理のみを業務とした。令和2年度については新規希望者は、いなかった。入居者はいなかったが、建物の定期的な換気や清掃等の環境整備を丁寧に行っていたことは評価している。令和2年度施設管理業務の範囲を超えた大雪により、最低限の保守管理の範囲(除雪)について、急遽指定管理者と協議が必要な状況となった。協議の結果、建物の倒壊を防ぐため、指定管理者が予定していなかった屋根融雪装置の稼働と運転を依頼したが、機器が正常に動かない悪循環が起こった。双方で、雪を想定した協議が不足していた。</p>												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	1,842	1,592	1,000			4,434	
	利用料金	123	13	0			136	
	その他	0	0	0			0	
	小計	1,965	1,605	1,000	0	0	4,570	
	(予算)	(2,267)	(1,862)	(1,000)			(5,129)	
支出	人件費	584	573	78			1,235	嘱託職員1名分
	光熱水費	186	179	165			530	
	修繕費	0	0	0			0	
	委託料	377	380	384			1,141	
	保守料	490	261	234			985	
	その他	328	212	139			679	
	小計	1,965	1,605	1,000	0	0	4,570	
(予算)	(2,267)	(1,862)	(1,000)			(5,129)		
収支	差引	0	0	0	0	0	0	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	0



(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										—	—
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】													
指定管理者の自己評価	合計点数	12	評価	5	0	4	0	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	入居の中止に伴い、指定管理料の大幅な減額を前提に事業内容について協議を行った結果、令和2年度以降、除雪関係業務は行わず、最低限の施設管理業務のみとし、除雪費用を含め大幅に予算を縮減した。令和3年度予算についても引き続きその方向性で予算計上することで協議を終えていたが、令和2年度中の突然の大雪により、急遽、方針や要求水準が転換され、市から除雪・雪降ろしをするよう指示を受けた。除雪や雪降ろしするには、すでに予算を縮減しており、振り替える予算的余裕もなく、苦慮していたが、災害救助法が適用され、自衛隊による雪降ろしが実施された。この事態を受け、令和3年度予算について再度協議を行ったが、指定管理料の中で除雪に対応するには、本会の自助努力では対応が困難であり、予定外の費用が発生した場合、法人の持ち出し費用が発生し、直ちに対応することが困難であることは、担当課へ申し入れ済みである。												
所管課の評価	合計点数	12	評価	5	0	4	0	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
【必須項目】	全体の経費のうち委託料等で、入居者が無くとも通年で経費がかかるものも多く、契約内容など大幅な見直しが必要との共通認識ができた。 指定管理料が大幅に減額となったが、計画の段階から大雪の対応を想定しておらず、大雪の対応が遅れた。												

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3	
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3	
	【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3	
	【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3	
	【必須項目】	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3	
	【必須項目】	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3

る 評 価		15:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	—	—
		16:災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3
	個人情報保護 【必須項目】	17:個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3
		18:個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3
		19:市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3
		20:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
21:上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。		3	3	
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載			
【 総 括 Ⅲ 】	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数 60 平均点数 3.00	評価	5 0 4 0 3 20 2 0 1 0
		入居があった際の施設管理業務は要求水準を満たすことができたと評価している。しかし、地域福祉の推進を使命とする本会が遊休施設の維持管理を指定管理として行うことは、法人の能力的にも、本会が実施すべき指定管理の趣旨からも大きくかけ離れている。ひだまりの維持管理は、結の里の指定管理から切り離すか、より適切な事業者を選定すべきと評価している。		
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 60 平均点数 3.00	評価	5 0 4 0 3 20 2 0 1 0
		今後の建物の利活用の見通しが立たない中、いつ入居があっても対応できるように施設管理業務や保守管理業務を丁寧に行っていたことは評価している。		

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	25	12	60	97	A
	平均点数	3.13	3.00	3.00	9.13	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	8	4	20	32	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	1	0	0	1	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	7	4	20	31	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	今後の建物の利活用の見通しが立たない中、いつ入居があっても対応できるように施設管理業務や保守管理業務を丁寧に行っていたことは評価している。					
改善が望まれる点 【必須項目】	全体の経費のうち委託料等で、入居者が無くとも通年で経費がかかるものが多く、契約内容など大幅な見直しが必要との共通認識ができた。建物の維持管理に影響がないところから実行していく必要がある。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	元気館障害者デイサービスセンター	No.	64
指定管理者	社会福祉法人柏崎刈羽ミニコロニー		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日
施設所管課	福祉保健部		福祉課
			5 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
生活介護	5,374	5,195	4,987	4,317	4,382	4,851	
自立訓練(機能訓練)	249	292	166	39	268	203	実利用者数、延べ利用者数の増加
地域活動支援センター	2,306	2,796	2,821	2,779	1,626	2,466	児童の利用者が放課後等デイに移行したことによる減少
合計	7,929	8,283	7,974	7,135	6,276	7,519	
合計(計画・目標値)	(8,194)	(8,194)	(8,194)	(8,194)	(8,194)	(8,194)	

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
清掃(日常)	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	机、椅子、ベッド、手すり、洗面所、出入り口付近等清拭、厨房内清掃
清掃(定期)	適宜	適宜	適宜	適宜	適宜	備品、ガラス、ブラインド、障子等
保守・点検(日常)	適宜	適宜	適宜	適宜	適宜	備品等 I 種
保守・点検(定期)	1回	1回	1回	1回	1回	厨房機器、据置型車椅子入浴装置
保安・警備(日常)	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	センター内巡回、来客情報共有、通用口確認等
保安・警備(定期)	12回	12回	12回	12回	12回	災害防護訓練及び検討、センター外巡回
小規模修繕	適宜	適宜	適宜	適宜	適宜	
備品購入	適宜	適宜	適宜	適宜	適宜	非接触型体温計、フェイスガード、アクリル板
教室・イベント・行事	5行事	6行事	6行事	8行事	3行事	運動会、クリスマス会、節分
自主事業	3事業	3事業	3事業	3事業	4事業	一般相談支援事業、特定相談支援事業、居宅介護(移動支援)事業 放課後等デイサービス

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	4	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	4	4
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	4	4

する評価	15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3	
	16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3	
	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3	
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3	
	その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
【任意項目】	多機能型の日中活動支援事業を行う特性が生かされているか	4	4	
	感染症拡大防止対策を適切に実施しているか	4	4	
自主事業	自主事業がある場合は必須項目			
	【該当の場合、必須項目】	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—
		自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—
		自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—
総括Ⅰ	指定管理者の自己評価【必須項目】	合計点数 62 平均点数 3.26	評価 5 0 4 5 3 14 2 0 1 0	
	所管課の評価【必須項目】	合計点数 61 平均点数 3.21	評価 5 0 4 4 3 15 2 0 1 0	
<p>○利用者一人一人のニーズに添い「明るく楽しいデイサービス」を念頭に、サービス提供を継続した。○月1回ホームページのブログを更新して活動の様子や給食の写真を掲載し、事業所の理解や利用促進に努めた。○感染症予防として消毒薬を使った清掃回数を増やし、清潔な環境になるよう努めた。○緊急事態宣言を受けて4月、5月は一部のサービスを休止したため、利用者数が減少した期間があった。○放課後等デイサービス事業を開始し、地域のニーズに対応できるよう職員を配置した。○様々な利用目的の利用者、児童と一緒に交流することで相互に良い影響がある。(利用者同士の会話、リハビリ、デイの雰囲気など)</p> <p>日常の清掃に加え、消毒、検温、アクリル板の設置等感染症予防対策に取り組んで事業を継続し、3事業中2事業で利用者数が増加した。また、平成27(2015)年度時点では事業計画がなかったため「2(1)利用者数の状況」には含まれていないが、令和2(2020)年度から放課後等デイサービス事業を開始し、障がい児の放課後の居場所づくりと生活能力の向上に努めている(年間利用者延べ数713人)。障がいのある人達の相互交流も図られ、指定管理業務については概ね水準どおりに実施されたと考える。</p>				

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	—	—	—	—	0		
	障害福祉サービス等事業	74,662	80,144	84,013	76,885	83,035	398,739	前年度比利用者の増
	その他	5,848	5,691	5,722	5,732	6,631	29,624	新型コロナウイルス感染症対策補助金を含む
	小計	80,510	85,835	89,735	82,617	89,666	428,363	
	(予算)	(72,782)	(79,724)	(81,816)	(90,665)	(89,079)	(414,066)	
支出	人件費	56,050	58,125	65,801	65,179	66,785	311,940	正職員9人、非常勤職員14人
	光熱水費	2,904	2,885	2,884	2,901	2,882	14,456	
	修繕費	187	760	252	38	126	1,363	
	業務委託費	4,506	4,661	3,726	3,447	3,446	19,786	
	その他	10,594	11,609	12,435	11,854	13,429	59,921	
	小計	74,241	78,040	85,098	83,419	86,668	407,466	
	(予算)	(78,797)	(81,773)	(88,017)	(88,824)	(91,023)	(428,434)	
収支	差引	6,269	7,795	4,637	△ 802	2,998	20,897	
	(予算)	(△ 6,015)	(△ 2,049)	(△ 6,201)	(1,841)	(△ 1,944)	(△ 14,368)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価	
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—	
	【必須項目】		4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
			5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
			6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										4	4
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	【任意項目】	利用者増加につながる取組を実施し、収支の改善等成果があったか										4	4	
		サテライト窓口の設置によって、収支の改善等成果があったか										3	3	
指定管理者の自己評価	【必須項目】	合計点数	23	評価	5	0	4	2	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.29											
○放課後等デイサービスは入浴目的以外の希望があり、送迎対応可能な限り利用できるように調整した。一方で地域活動Ⅱ型の利用は利用児童が放デイに移行した人数のまま推移しており、利用促進に向けた取組が必要と感じている。 ○重度障害者支援加算の対象となる利用者を受けられるよう職員の研修派遣を行い、支援継続に努めた。 ○相談のサテライト窓口設置による収支に関して大きな変化は見られないが、法人全体の発信の場として作品の販売、展示、求人募集の役割を担った。														
所管課の評価	【必須項目】	合計点数	23	評価	5	0	4	2	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.29											
放課後等デイサービス事業の開始、法人内4か所で行われていた相談支援事業が元気館障害者デイサービスセンターひとつに集約されたこと、生活介護の利用増加によって収入が増加した。支出は人員体制が前年度と比較し、正職員1人増員(9人)、非常勤職員2人減員(14人)となり人件費が増加したが、収支は黒字へと改善が図られた。														

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価	
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3	
	人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3	
		【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
	外部委託		4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
		【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
	報告等		6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
		【必須項目】	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
			8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	2
			9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
			10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3		
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時	【必須項目】	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
			13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
			14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
			15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3
			16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか										3	3

個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3										
	18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3										
	19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3										
	20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3										
	21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
	事業実施体制を維持するため、人材の確保及び育成に努めているか	3	3										
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	66	評価	5	0	4	0	3	22	2	0	1	0
	平均点数	3.00		<p>○看護師、社会福祉士、介護福祉士、保育士を配置し、利用者ニーズに沿った支援ができるよう職員体制を継続した。</p> <p>○感染症に配慮し、職員の研修を可能な限りリモート研修に切り替え実施した。</p> <p>○全国への緊急事態宣言があった4～5月、大雪に見舞われた1月12～14は一部のサービスを休止し、利用者・職員の安全に努めた。</p> <p>○社会福祉法人柏崎刈羽ミニコロニー特定個人情報取扱規程に沿った取り扱いを行った。</p>									
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	65	評価	5	0	4	0	3	21	2	1	1	0
	平均点数	2.95		<p>事業計画書、業務報告書が期限内に提出されないことがあった。利用に係る事故1件、苦情1件が発生しているが、報告、確認、マニュアルの見直し等必要な対応はなされている。前年度と同様の事故や苦情は発生していないことから、再発事故防止が図られている。</p>									

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	61	23	65	149	B
	平均点数	3.21	3.29	2.95	9.45	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	19	7	22	48	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	4	2	0	6	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	15	5	21	41	
	2点	0	0	1	1	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	通常の業務に加えて適切に感染症予防対策に取り組み、かつ新規事業として障がい児を対象とした放課後等デイサービスを開始している。また、令和元(2019)年度実績に係るモニタリングにおいて、指定管理者に望まれていた、利用者数増加と事業収支の改善をいずれも令和2(2021)年度に達成している。					
改善が望まれる点 【必須項目】	事業計画書、業務報告書は期限内の提出に努めること。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	柏崎市総合福祉センター	No.	65
指定管理者	社会福祉法人 柏崎市社会福祉協議会		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日
施設所管課	福祉保健部		福祉課
			5 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
会議研修室	5,889	5,238	5,912	5,272	2,942	5,051	
調理実習室	1,321	1,829	1,937	1,288	0	1,275	
研修室和室	6,790	6,864	5,141	4,429	1,438	4,932	
会議室	9,245	10,826	11,059	9,455	3,565	8,830	
作業研修室	8,213	8,327	6,697	7,471	5,954	7,332	
プレイルーム	5,460	6,084	5,294	4,985	5,049	5,374	
ボランティア図書館、集会室	3,067	3,274	3,064	2,803	2,164	2,874	
相談、その他	2,383	2,819	2,146	2,607	1,330	2,257	
合計	42,368	45,261	41,250	38,310	22,442	37,926	新型コロナウイルス感染拡大防止措置を講じており、貸館業務に制限があるため
合計(計画・目標値)							

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
イベント	2回	2回	2回	2回	0回	
ボランティア交流会	12回	12回	12回	12回	9回	R2.7月からサロンと統合して再開
エレベーター保守点検	12回	12回	12回	12回	12回	
自動ドア保守点検	2回	2回	2回	2回	2回	
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
自主事業	なし	なし	なし	なし	なし	

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3

に関する評価	14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3	
	15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3	
	16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3	
	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3	
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3	
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		—	—
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目		—	—
総括Ⅰ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数 51 平均点数 3.00	評価 5 0 4 0 3 17 2 0 1 0	0
	上記項目については、要求水準に達する取組を実施できたと考えている。 ホームページやフェイスブック等のsnsの掲載により、利用者の周知が図れている。			
総括Ⅱ	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 51 平均点数 3.00	評価 5 0 4 0 3 17 2 0 1 0	0
	事業計画に基づき、適正に運営していると評価する。 新型コロナウイルス感染症の影響で貸館事業に制限があった中でも、地域福祉の拠点として重要な役割を担っている。 職員の皆様には、今後とも新型コロナウイルス感染症対策を施し、全ての方が安心して、そして気持ちよく施設を利用できるよう尽力いただきたい。			

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	20,952	20,952	20,952	21,146	21,660	105,662	
	利用料金	535	471	431	312	124	1,873	
							0	
	その他	2		4	4	4	14	
	小計	21,489	21,423	21,387	21,462	21,788	107,549	
(予算)			(59,540)			(59,540)		
支出	人件費	3,293	2,710	4,232	6,635	3,777	20,647	契約職員(常勤)2名分
	光熱水費	5,772	6,119	6,528	6,618	6,267	31,304	
	修繕費	340	100	354	327	74	1,195	
	委託料	8,539	8,860	8,500	8,488	9,218	43,605	
	租税公課	682	654	381	522	435	2,674	
	その他	2,863	2,980	2,836	2,887	2,985	14,551	
	小計	21,489	21,423	22,831	25,477	22,756	113,976	
(予算)			(59,522)			(59,522)		
収支	差引	0	0	△ 1,444	△ 4,015	△ 968	△ 6,427	
	(予算)	(0)	(0)	(18)	(0)	(0)	(18)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
自主事業収入						0	
自主事業支出						0	
差引	0	0	0	0	0	0	



(3) 収支等に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価	
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—	
	【必須項目】		4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
			5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
			6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
【任意項目】												—	—	
												—	—	
												—	—	
指定管理者の自己評価	【必須項目】	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
		上記項目については、要求水準に達する取組を実施できたと考えている。 当施設の経年劣化に伴う、修繕費がかかっている状態であり、今後も様々な所に修繕費がかかる見通しである。 また、利用人数も新型コロナウイルスの影響により、減少している。												
所管課の評価	【必須項目】	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
		小規模な修繕が少なかったことで修繕費支出が、消費電力の節減に努めたことで光熱水費支出がそれぞれ抑えられた。 一方新型コロナウイルス感染症の影響を受け、対策のための消耗品費支出は増加したほか、貸館収入は2019年度より半分以上以下となった。 新型コロナウイルス感染症の影響が引き続き残ると考えられる。収入面では、施設の幅広い周知と有効活用による貸館収入の増が求められる。支出面では、修繕費と消耗品費が今後も掛かる見通しである中、光熱水費を含めた節減への取り組みを今後とも強化していく必要がある。												

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの											
実施体制に関する	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
	人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
		3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
	外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
		5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
	報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
		7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
		12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										4	4

る 評 価	個人情報保護 【必須項目】	15:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3									
		16:災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3									
		17:個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3									
		18:個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3									
		19:市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3									
		20:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3									
	21:上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3										
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【必須項目】	合計点数	64	評価	5	0	4	1	3	20	2	0	1	0
	平均点数	3.05											
	上記項目については、要求水準に達する取組を実施できたと考えている。 また、災害時の連絡及び登庁基準は、各係ごとにまとめ、総括体制も事務局で管理をしている。 新型コロナウイルスの感染拡大防止の際も、市の担当課と連絡を取り合い、総合福祉センターの感染リスクの減少に努めている。												
【必須項目】	合計点数	64	評価	5	0	4	1	3	20	2	0	1	0
	平均点数	3.05											
	事業計画に基づき、適正に実施していると評価する。 新型コロナウイルス感染症対策に際し、内部体制の整備や市との円滑な連携により、適切な対応がなされている。 災害や感染症のような有事が発生しないことが一番であるが、万が一発生した際に体制が機能するよう、今後とも連携が必要である。												

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	51	15	64	130	A
	平均点数	3.00	3.00	3.05	9.05	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	0	0	1	1	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	17	5	20	42	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	新型コロナウイルス感染症の影響が続く中でも、対策を施しながら貸館業務や講座開催を行い、地域福祉の拠点としての役割を担い続けている。 また、有事の際の連絡及び連携体制が整えられている点も評価することができる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	収入の多くを市からの指定管理料で賄っている中、自主財源として貸館収入の確保が求められる。 支出面では、修繕費と消耗品費が今後も掛かる見通しである中、限られた予算を有効に使う努力が必要である。 また、これらは新型コロナウイルス感染症への対策を施すことと両立させる必要がある。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	柏崎・夢の森公園	No.	66
指定管理者	アール・ケー・イー ホールアースグループ		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	都市整備部	都市計画課	1年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
来園者	57,400					57,400	新型コロナによる休館
環境学校	7,201					7,201	新型コロナによるプログラム削減
市民活動	532					532	新型コロナによる市民活動減
合計	65,133	0	0	0	0	65,133	
合計(計画・目標値)	(119,200)						来93000人、環25000人、市1200人

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
里山保全作業	毎日					土日除く
法定点検	6回					電気設備、エレベーター等 ※消防設備は2回
定期点検	12回					遊具、パイオトイレ、グリストラップ等
清掃業務	毎日					日常清掃
カフェ	毎日					冬季間除く
自主事業						

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5:優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4:良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3:普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —:施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する評価	基本事項 【必須項目】	1:施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	4	4
		2:施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	5	5
		8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10:利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか	4	4
		12:サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	5	5
		13:施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14:日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	4	4
		15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16:必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		17:備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3
		18:市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3

【任意項目】	その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
		カキツバタの水辺を柏崎市の観光資源にするべく、株分けや育成など挑戦的に取り組んでいる	5	5										
		大池のヒシの除草は人力でしかできない作業にも関わらず、手間を惜しまずに精力的に実施している	5	5										
		市の施設・公園として柏崎の活性化につながる取組を、関係者に働きかけながら前向きに取り組んでいる	5	5										
【該当の場合、必須項目】	自主事業	自主事業がある場合は必須項目												
		施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—										
		自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—										
		自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—										
【必須項目】	指定管理者の自己評価	合計点数	73	評価	5	5	4	3	3	12	2	0	1	0
		平均点数	3.65											
		令和2(2020)年度は、新型コロナウイルスによる休館や環境学校のプログラム実施に制限がかかる中で、感染対策をしっかりと行い安心と安全を確保しながら、公園の設置目的を果たすべく様々な取り組みを行った。例年であれば来園者が一番多くなる5月に休館(4/18~5/10)が重なり、市民が毎年楽しみにしているカキツバタの花も十分に楽しんでいただけない状況にあった。特に高齢者の福祉施設などはこの時期に合わせてご来園いただいていたので、カキツバタの花を公園スタッフが施設に届けるプロジェクトを行い、新聞にも取り上げられるなど大変好評を得た。また外出自粛期間中には、特に意識的に公園の自然情報をHPやfbでアップしたり、総会など皆で集まる機会がとれず活動の数が少なくなった市民ボランティア(比較的高齢の方が多い)に向けた「ゆめのもり通信」を発行してそれぞれの活動を共有するなど、公園利用者や公園活動を支えてくれる人たちとの継続的なコミュニケーションも様々な形で取り組んだ。コロナ禍における安全な利用という面からは、アルコール消毒を含む日常的な清掃をこれまで以上に丁寧に実施し、安心して公園を利用してもらえるよう取り組んだ。環境学校のプログラムでは、親子キャンプや団体向けプログラムで、同一世帯となる親子単位で活動ができるように準備を行うなど、利用者が安心してプログラムに参加できる準備や体制づくりに努めた。また子どもも大人もコロナ疲れになる中で、これまでも継続して行ってきた大人向けワークショップにも力を入れ、少しでも気分転換やいやしを感じてもらえる場を意図的につくってきた。サステナブルや持続可能性という公園の設置目的に合わせたプログラム展開は、ウィズコロナの今だからこそより求められると考えている。またオンラインを利用したクラフト販売や、学生リーダー養成講座などのプログラムをzoomを活用してオンライン実施したのも今年度の大きな特徴である。カフェにおいては、コロナ禍でも公園(屋外)を楽しんでもらえるよう、テイクアウトメニューを充実させPRを行った。第1期指定管理期間にも力を入れてきたカキツバタの水辺の整備と大池のヒシ除草作業についても、継続して精力的に取り組んだ。労力と時間、経費のかかる地道な作業だが、次年度以降の来園につながる重要な取組として実施した。												
【必須項目】	所管課の評価	合計点数	73	評価	5	5	4	3	3	12	2	0	1	0
		平均点数	3.65											
		国の緊急事態宣言により、一時休館を余儀なくされたが、再開後は、利用ガイドラインを作成し、感染防止対策を講じて環境プログラムを実施した。参加人数の制限などコロナ禍の影響を受け、外出自粛となる中、少しでも花を楽しむ企画として、高齢者福祉施設に花を届けるプロジェクトやホームページ等による自然情報の発信、市民ボランティアには「ゆめのもり通信」を発行し継続的なコミュニケーションにも取り組んだ。さらにカキツバタの水辺の整備と大池のヒシの除草作業は、どちらも地味だが、大変な労力と時間、経費の掛かる作業であるにも関わらず、それらを惜しまず誠実に行い、刈取りや除去の効率的な方法を模索する姿勢は評価できる。												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	63,670				63,670	
	環境学校	4,964				4,964	
	カフェ	7,857				7,857	
	その他	1,019				1,019	自販機、原子力給付金
	小計	77,510	0	0	0	77,510	
	(予算)	(83,570)				(83,570)	
支出	人件費	41,081				41,081	常勤:7人、非常勤:4人
	光熱水費	3,827				3,827	
	修繕費	2,917				2,917	
	委託料	15,378				15,378	
	広告費	1,188				1,188	
	その他	12,678				12,678	消費税7046、消耗品3261など

	小計	77,069	0	0	0	0	77,069	
	(予算)	(83,560)					(83,560)	
収支	差引	441	0	0	0	0	441	
	(予算)	(10)	(0)	(0)	(0)	(0)	(10)	

(2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入					0	
	自主事業支出					0	
	差引	0	0	0	0	0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準											自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの													
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか											3	3
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか											3	3
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)											—	—
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか											3	3
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか											3	3
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか											4	4
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載											—	—	
【任意項目】												—	—	
												—	—	
												—	—	
総括Ⅱ	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0	
	平均点数	3.20												
指定管理者の自己評価	新型コロナウイルスの影響による休館、来園者数の減少、すでに予約の入っていた環境学校プログラムの中止・キャンセルなどにより、当初想定より売上が600万円ほど減少したが、支出も690万円ほど減少したことにより、結果的に+約44万円の収支となった。売上の減は環境学校のプログラム売上が、当初予定より約400万円、カフェ売上が約190万円ほど減ったことが大きな要因。ただこのコロナ禍において、環境学校の売上が500万円、カフェの売上が800万円ほど確保できたことは、SNSを活用した広報努力やコロナ対策を徹底実施などの民間の企業努力によるものであり、これらの売上がなければ最終的にプラス収支にすることは難しかったと思われる。支出の減は消耗品約180万円、委託料約160万円、水光熱費約90万円、賃借料約80万円の減が大きな要因。消耗品と委託料の一部(市民活動の委託費など)の減は、環境学校や市民活動の減少に伴うものであるが、支出を削減できたのはそれだけが要因ではなく、保安全管理作業の自社スタッフによる内製化より修繕費と賃借料(リース機材など)を圧縮したなどの企業努力によるものもある。また広告宣伝費もターゲットを明確にし、媒体や範囲を見直すことで経費を削減しながら効果的な広報を行うことができた。													
所管課の評価	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0	
	平均点数	3.20												
【必須項目】	新型コロナウイルスの影響によるプログラムの中止やキャンセルにより減収となった。支出面では経費を必要最小限に抑える工夫により、収益を得ることができたことは評価できる。													

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
	人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										4	4
	【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										4	4
	外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
	【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
	報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
	【必須項目】	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										4	4
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
	【必須項目】	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3
		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか										4	4
	個人情報保護	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。										3	3
	【必須項目】	18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか										3	3
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。										3	3
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか										3	3
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。										3	3
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
【任意項目】											—	—	
											—	—	
											—	—	
指定管理者の自己評価	合計点数	67	評価	5	0	4	4	3	17	2	0	1	0
	平均点数	3.19											
【必須項目】	令和2(2020)年度は、コロナ対策をとりながらどのように安心、安全な施設運営を実現し、来園者に適正なサービスを提供するかという課題と、収入減が確実に成る中でどのように人件費をまかなうかという課題に同時に取り組んだ1年だった(雇用調整助成金を申請)。来園者が少ないという目の前の事実はありながらも、コロナ禍において自然の中でゆっくり過ごすことの価値が社会全体で見直される中、今後夢の森公園が担う役割や価値はより大きくなっていくことは確実である。それらのことを念頭に置きながら、次年度以降の展開を見据え実施体制を臨機応変に変えながら(男性スタッフの育休取得など多様な働き方へのトライアルや2月の平日休館も含む)試行錯誤の運営を行った。また冬場の大雪では除雪作業にかなりの労力をさかれた。当初想定より実施体制を強化し人数を増やして対応することで、安全な施設運営につながるよう努力した。第2期指定管理期間の1年目となった令和2年度は、所管課も変わる中で年度初めからコロナ対策を迫られるなど、関係各所とのコミュニケーションをとることが難しい状況であった。担当の都市計画課とのコミュニケーションは夏の繁忙期が終わるまでは当面のコロナ対応に追われる形となったが、秋以降は公園の可能性をさらに広げていくために、観光、獣害対策、SDGsなどの取組を強化する私たち指定管理者の第2期重点取組について共有しながら、観光協会や市役所の関係部署へのヒアリングや連携を模索するなど、協力関係の構築に取り組んだ。コロナの影響が様々に及ぶ中であらためて夢の森公園の存在目的はなんなのか? 将来にわたって市民にとって身近で親しみやすい公園であるためには? など、公園の持っている価値を最大化するための取組を様々な角度から行った1年であった。												
【総括Ⅲ】													

所管課の評価 【必須項目】	合計点数	67	評価	5	0	4	4	3	17	2	0	1	0
	平均点数	3.19		コロナ禍においても、安心して参加できる新たなプログラムへの取り組みや、市民活動団体との連携による公園づくりを行っている。また観光や獣害対策、SDGsに取り組むことで、新しい循環の仕組みをつくり出すことに期待したい。									

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価：総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	73	16	67	156	S
	平均点数	3.65	3.20	3.19	10.04	
A評価：総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	20	5	21	46	
B評価：項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	5	0	0	5	
	4点	3	1	4	8	
C評価：項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	12	4	17	33	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	コロナ禍においても、感染防止対策を講じたプログラムに組み込み、経費を必要最小限に抑えるなどの取り組みにより収益を得ることができた。また公園の魅力向上のため地道な努力を重ねたことは高く評価する。					
改善が望まれる点 【必須項目】	コロナ禍により収入は減少したが、カフェ運営やイベント、プログラムの工夫により影響を最小限に抑えたのは評価できる。今後も厳しい状況が継続すると考えられるが、利用者のニーズに沿ったサービスの向上に努めつつ、より効率的な運営と管理により、公園のさらなる魅力の向上が求められる。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	モーリエ駐車場	No.	67
指定管理者	柏崎商工会議所		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日
施設所管課	産業振興部	商業観光課	5年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
利用者数1	91,149	95,233	100,924	94,517	72,346	90,834	新型コロナウイルス感染症による減
利用者数2							
利用者数3							
利用者数4							
利用者数5							
合計	91,149	95,233	100,924	94,517	72,346	90,834	
合計(計画・目標値)	-	-	-	-	-	-	

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
各種点検	9回	9回	9回	9回	9回	車路管制設備、エレベーター、自動ドア等
駐車場管理業務①	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	開閉、見回り等
駐車場管理業務②	毎月	毎月	毎月	毎月	毎月	利用料の回収・入金
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	日常清掃

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	4	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	3	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	2	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	3



評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3												
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3												
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
		—	—												
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目														
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	—	—												
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	—	—												
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	—	—												
総括Ⅰ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	1	3	15	2	1	1	0	
		平均点数	3.00												
		アンケートは実施していない。年度当初からの新型コロナウイルス感染症への対策により、周辺施設での大規模集会、催事の開催見送りが頻発し、利用者の減少となった。外壁の修繕工事に際しては、市の担当課、施工業者との連携により大きなトラブルも無く完了させることが出来た。また、令和3年1月の大雪に際しても、市の担当課との連携を密にし、トラブルの回避に努めた。設置機器のトラブルに見舞われることもあったが、これも市担当課への報告、指示、承諾を不十分なく実施し、適切に対応できたと考える。													
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	51	評価	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0	
		平均点数	3.00												
			アンケートの実施や意見箱の設置はないが、各階と精算機に指定管理者の連絡先が明示されており、トラブル等の連絡がとりやすい体制ができています。令和2年度は大規模な外壁改修工事があり、駐車台数が一時的に減少したが、月極利用者への周知を早いうちから適切に行ったことで、大きなトラブルはなかった。また、機械トラブルにより、一時的に無料開放となったが、市への速やかな報告、対応協議により、売上額の減少を最小限に抑えることができた。利用者数は新型コロナウイルス感染症の影響により減少したが、月極契約の一定の需要は今後も見込まれる。建築から20年が経過し、老朽化に伴う大規模な修繕を今後も計画的に実施していく必要がある。												

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等	
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
収入	指定管理料	0	0	0	0	2,200	2,200	市からの損失補填
	利用料金	19,952	20,702	21,527	20,734	16,726	99,641	新型コロナウイルス感染症による減
							0	
	その他	81	80	80	80	82	403	
	小計	20,033	20,782	21,607	20,814	19,008	102,244	
	(予算)	(20,700)	(20,700)	(20,700)	(21,980)	(21,730)	(105,810)	
支出	人件費(事務管理費)	6,750	6,750	6,750	6,750	6,750	33,750	正:4人、非:7人【必須】
	光熱水費	2,271	2,337	2,513	2,548	2,252	11,921	
	修繕費	868	761	1,037	1,377	1,004	5,047	
	委託料	1,375	1,372	1,367	1,386	1,408	6,908	
	保守料	2,562	2,718	2,600	2,625	2,648	13,153	
	その他	5,422	5,212	4,919	4,878	4,946	25,377	
	小計	19,248	19,150	19,186	19,564	19,008	96,156	
	(予算)	(19,500)	(20,000)	(20,000)	(20,600)	(20,680)	(100,780)	
収支	差引	785	1,632	2,421	1,250	0	6,088	
	(予算)	(1,200)	(700)	(700)	(1,380)	(1,050)	(5,030)	

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入	0	0	0	0	0	0
	自主事業支出	0	0	0	0	0	0
	差引	0	0	0	0	0	0

(3) 収支等に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価	
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										—	—	
	【必須項目】		4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3
			5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3
			6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	4
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載										—	—		
【任意項目】												—	—	
												—	—	
												—	—	
総括Ⅱ)	指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	15	評価	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.00		新型コロナウイルス感染症による利用者減に対しては、当事としては如何とも対応が出来ず、市との協議により赤字の補填をしてもらうこととなった。施設の性格上、固定費の削減が難しい側面があると考えているが、修繕の緊急性などを考慮し、経費の削減に努めた。また、1月の大雪に際しては、近隣住民や通勤者の避難的利用が多くあり、コロナ禍、大規模修繕中にも関わらず、例年以上の売上を確保した。									
【必須項目】	所管課の評価	合計点数	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
		平均点数	3.20		新型コロナウイルス感染症の影響による利用者減や外壁改修による駐車台数の減により、利用料金収入が大幅に落ち込み、市から指定管理料を補填することとなった。支出は固定費が大半を占めているが、通年営業であるため、経費の削減が非常に難しい。その中で、修繕の緊急性などを考慮し、削減に努めたことは評価できる。令和3年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けることが想定されるため、サービスの低下に繋がらない範囲で、可能な限りの経費削減に努めてもらいたい。									

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準										自己評価	所管課評価
		5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの											
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
	人員体制 【必須項目】	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
		3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
	外部委託 【必須項目】	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
		5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
	報告等 【必須項目】	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
		7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										4	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										4	3
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時 【必須項目】	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
		12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3

評価		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか											4	4
	個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。											3	3
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか											3	3
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。											3	3
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか											3	3
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。											3	3
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載											—	—
													—	—
総括Ⅲ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	66	評価	5	0	4	3	3	18	2	0	1	0
		平均点数	3.14		トラブルや不具合の発生時には、速やかに市の担当者に報告し、対応の協議の検討、承認をもらっている。夜間の緊急時等についても、委託先や警備会社との連携を密にしている。日々の報告については、委託先との報告書のやり取りを通じて確認し、漏れのないように努めている。また、月次で業務報告を市の担当課に行っている。									
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	64	評価	5	0	4	1	3	20	2	0	1	0
平均点数	3.05	トラブルの発生時は速やかに市へ報告し、判断を仰ぐことで被害を最小限に抑えるなど、適切な対応がされている。また、関係機関とも密な連携がとれており、機械不具合の対応やトラブル発生時の取り扱いなどが速やかに実施、共有されているため、1年間を通して大きなトラブルはなかった。												

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	51	16	64	131	A
	平均点数	3.00	3.20	3.05	9.25	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	17	5	21	43	
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	0	1	1	2	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	17	4	20	41	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	交通事故・盗難・火災等の発生がなく、事業計画どおりの管理運営が適切に行われている。外壁改修工事や大雪などのイレギュラーな事態も、これまでの経験を踏まえ、サービスが低下しないよう利用者に対し丁寧な説明ができています。また、定期駐車券の金額が令和3年度から増額となったが、月極利用者への適切な周知により、大きな混乱はなかった。					
改善が望まれる点 【必須項目】	経年劣化に伴い、施設の修繕要望が増えている状況である。令和3年度は発券機や精算機などを入替える予定であるが、その他の部分も緊急性を考慮し、計画的に修繕を進めるために、指定管理者と市でより密な協議が求められる。					

## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	かしわざき市民活動センター	No.	68
指定管理者	特定非営利活動法人aisa		
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	市民生活部	市民活動支援課	3年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1)-② 利用者数の状況

(単位:人)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
①交流活動ルーム2	247	195	7			150	新型コロナウイルス感染症の影響
②交流活動ルーム3	3,345	2,555	603			2,168	新型コロナウイルス感染症の影響
③来館者数	34,401	29,412	13,841			25,885	新型コロナウイルス感染症の影響
合計	37,993	32,162	14,451	0	0	28,202	
①(計画・目標値)	(150)	(170)	(190)	(200)	(200)	182	
②(計画・目標値)	(1,500)	(1,700)	(1,900)	(2,100)	(2,300)	1,900	
③(計画・目標値)	(32,500)	(34,000)	(35,000)	(36,000)	(37,000)	34,900	
合計(計画・目標値)	34,150	35,870	37,090	38,300	39,500	36,982	

## (1)-② 相談件数の状況

相談件数	762	800	555			706	新型コロナウイルス感染症の影響
(計画・目標値)	(700)	(720)	(740)	(750)	(750)	(3660)	

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
協働事業	4回	3回	0回			元気なまちづくり事業補助金審査会等(年0回)
振興事業	11回	13回	21回			まちからサロン(年4回)、LikeWorkSchool(年1回(全6回の講座)、よるラボ(年11回)、別アングル(年4回)、コロナ調査報告会(年1回)
法定点検(5回/年)	6回	6回	6回			消防用設備(3回)、防火対象物(1回)、エレベーター(1回)、椅子式階段昇降機(1回)
定期点検(14回/年)	14回	14回	14回			エレベーター(4回)、椅子式階段昇降機(6回)、自動ドア(3回)、空調設備(1回)
簡易点検(12回/年)	12回	12回	12回			エレベーター(12回)
日常清掃業務	毎日	毎日	毎日			日常清掃(委託清掃週5回、スタッフ清掃適宜)
定期清掃業務(1回/年)	1回	1回	1回			年1回の大規模清掃
除排雪業務(随時)	4回	0回	7回			
除草業務(随時)	0回	0回	2回			年2回の大規模除草
自主事業(催事)	3回	1回	0回			
自主事業(サービス)	随時	随時	随時			大判プリンタデータ作成、フードドリンクコーディネート等

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの		
基本事項	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	4	4

サービス水準に関する評価	【必須項目】	2:施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3										
		3:施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3										
		4:職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3										
	利用者対応	【必須項目】	5:条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3									
			6:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3									
			7:分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	4	4									
			8:意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3									
			9:意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	4	4									
			10:利用者数の目標を達成しているか	—	—									
	指定管理業務	【必須項目】	11:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3									
			12:サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	3	3									
			13:施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3									
			14:日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3									
			15:施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3									
			16:必要な修繕を適切に実施しているか	3	3									
			17:備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	3	3									
			18:市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	3	3									
	その他	【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載											
			19: 柏崎公民連携のまちづくり事業中期計画に基づき事業を実施しているか(仕様書特記事項(1))	4	4									
			20: 市民活動センターの認知度の向上・機能の見える化に努めているか(仕様書特記事項(3))	4	4									
	自主事業	【該当の場合、必須項目】	自主事業がある場合は必須項目											
施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか			3	3										
自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか			3	3										
自主事業	【該当の場合、必須項目】	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか												
		3	3											
総括Ⅰ	指定管理者の自己評価【必須項目】	合計点数	75	評価	5	0	4	6	3	17	2	0	1	0
		平均点数	3.26		5	0	4	6	3	17	2	0	1	0
サービス水準全般については、これまで通り適切な施設の管理運営を行うことができた。新型コロナウイルス感染症拡大に伴う感染防止対策など、迅速に対応することができた。 1. スタッフ一人ひとりが目的と方針を理解し、施設管理や事業をこなすだけでなく、より良くしていくために行動することができた。 7. デジタルサイネージの活用やホームページによる情報提供のほか、床に動線誘導のためのサインを設置した。 9. 難しい判断が必要な場合は担当課と協議して適切な実施に務めることができた。 10. 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う感染症拡大防止対策をいち早く取り入れ、利用者に安心して利用いただけるような環境を整備した。 11. 振興事業等をできるだけ中止しない形で実施できるよう、オンライン環境、機材、システムをいち早く整備した。 19. 中期計画に則り、随時改善を図りながら、まちづくりを実践する人材の発掘、育成に焦点を当てた事業を実施することができた。 20. まちからの使い方をはじめとして、webサイトやSNS等の様々な媒体で積極的に情報発信を行うことができた。 21. 所管課である市民活動支援課をはじめ、市民活動団体、様々な関係団体との協働を常に意識し、実際に事業を実施する中で体制構築を進めることができた。														
総括Ⅰ	所管課の評価【必須項目】	合計点数	75	評価	5	0	4	6	3	17	2	0	1	0
		平均点数	3.26		5	0	4	6	3	17	2	0	1	0
7. 新型コロナ関連や豪雪など、迅速さが求められ、かつ流動的となる状況での情報発信もホームページやSNSを使って適切に行っていた。利用者等から大きな混乱や苦情が寄せられなかったことはその表れと言え、対応を評価できる。 9. 強風に伴う苦情にも丁寧に対応し、かつ迅速に具体的な対策を段取りできており、信頼醸成にも繋げている。 19. 中期計画に定めるKGIや各事業における年間KPIを意識し、月例の報告や全体会議を通じて進捗管理や方法の検討・修正、より良い形へのブラッシュアップを継続的に行うことができていた。 20、21. 5周年事業として作成した記念誌を通じて、まちから関わった様々な主体の取り組みとその様子を魅力的に伝えていた。カテゴリーの異なる様々な主体がまちからの支援で活動を発展させていることが表れ、協働体制やまちからの周知に寄与したと言える。														

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
指定管理料	31,860	31,610	30,800			94,270	総額:151,470千円
(排雪経費分)	—	—	173			173	豪雪に伴う補正予算措置
利用料金	668	575	223			1,466	貸館等の件数減

収入	振興事業収入	740	289	261			1,290	振興事業の修正に伴う減
	その他	458	239	319			1,016	
	小計	33,726	32,713	31,776	0	0	98,215	
	(予算)	(33,380)	(32,895)	(32,312)			(98,587)	
支出	人件費	17,001	16,320	15,640			48,961	正:6人、非:4人
	光熱水費	2,663	2,763	2,572			7,998	
	修繕費	1,106	63	113			1,282	
	委託料	5,437	5,176	5,621			16,234	
	その他	4,879	5,456	4,946			15,281	振興事業の修正に伴う減
							0	
	小計	31,086	29,778	28,892	0	0	89,756	
(予算)	(33,590)	(32,895)	(32,312)			(98,797)		
収支	差引	2,640	2,935	2,884	0	0	8,459	
	(予算)	(△ 210)	(0)	(0)	(0)	(0)	(△ 210)	

(2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	5年間の合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
自主事業収入	651	663	10			1,324	新型コロナウイルス感染症の影響
自主事業支出	378	338	0			716	新型コロナウイルス感染症の影響
差引	273	325	10	0	0	608	

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価		
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である -: 施設の特性等により該当がないもの													
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										3	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										3	3	
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3	
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3	
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										3	3	
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	【任意項目】	7: 助成金や協賛金等の外部資金の獲得努力を行っているか(仕様書特記事項(1))										3	3	
	8: 施設機能の維持・利便性向上のための取組を実施(経費執行)しているか										3	3		
指定管理者の自己評価	合計点数	24		評価	5	0	4	0	3	8	2	0	1	0
	平均点数	3.00												
【必須項目】	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、振興事業・自主事業及び一般管理費の執行に変更が出たため支出が計画より減額となったため、収支が黒字となった。次年度以降、平時の状態に回復させていくことで、昨年度までの収支に近づくものと想定している。よって、今年度の黒字はイレギュラーなものだと考えている。人件費等について、年々圧縮していく計画としているため、指定管理料の減額に大きく貢献しているものと考えている。次年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に関する経費や建物の老朽化に伴う修繕費等を適切に執行する必要がある。													
所管課の評価	合計点数	24		評価	5	0	4	0	3	8	2	0	1	0
	平均点数	3.00												
【必須項目】	新型コロナウイルス感染症の影響を受けて貸館による収入はほぼ得られず、かつ催事の実施も難しい判断が伴う厳しい状況ではあったが、感染対策を適切に講じながら事業を実施できる方法を考え、新たな手法も取り入れながらほとんど事業を中止することなく実施し振興事業収入に繋がったこと、また年間を通じて人件費をはじめとした各支出費目の縮減に努めてきたことで黒字収支を保ったことは評価できる。													

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3
	人員体制【必須項目】	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3
		3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
	外部委託【必須項目】	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3
		5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
	報告等【必須項目】	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3
		7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										3	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										3	3
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時【必須項目】	10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										3	3
		11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3
		12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3
	個人情報保護【必須項目】	16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか										4	4
		17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。										3	3
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか										3	3
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。										3	3
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか										3	3
	その他【任意項目】	21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。										3	3
施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
22: 関係者との連携の継続・強化に努めているか(仕様書特記事項(2))										3	3		
23: 中越沖地震メモリアルとの連携・情報共有に努めているか(仕様書特記事項(6))										4	3		
指定管理者の自己評価【必須項目】	合計点数	71	評価	5	0	4	2	3	21	2	0	1	0
	平均点数	3.09											
実施体制全般について、問題なく適切に管理できている。市の担当課との情報共有も密に行っており、トラブル等の回避につながっていると考えている。 16. 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う感染防止対策などの対応について、所管課である市民活動支援課と連携しスピーディに対応することができた。 23. 柏崎公民連携のまちづくり事業中期計画に則り、メモリアルへのマネジメントを強化し、事業実施における人的な協力など、まちからの更なる連携に努めた。													
所管課の評価【必須項目】	合計点数	70	評価	5	0	4	1	3	22	2	0	1	0
	平均点数	3.04											
16. 新型コロナウイルス感染症への対応について市と綿密に連携を図りつつ、自発的に館内レイアウトや感染防止措置を提案し実施に結び付けていた。また、職員の在宅勤務や催事へのオンライン手法をいち早く取り入れるなど、柔軟かつスピード感を持った対応ができていた。 23. まちからの事業と同等にKPIを定めて管理と評価を行い、全体会議等でまちからスタッフや当課とも情報共有や検討を重ねながら事業を進めており、十分な連携が図れていた。													

【総括Ⅲ】

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
<b>総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価</b> S評価：総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの  A評価：総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの  B評価：項目別評価に一つでも2点があるもの  C評価：項目別評価に一つでも1点があるもの	合計点数	75	24	70	169	A
	平均点数	3.26	3.00	3.04	9.30	
<b>内 訳</b>						備考
項目数	23	8	23	54		
5点	0	0	0	0		
4点	6	0	1	7		
3点	17	8	22	47		
2点	0	0	0	0		
1点	0	0	0	0		
<b>【特記事項】</b>						
特に評価される点 【必須項目】	感染症との共存という観点では、徹底した感染防止の心得といち早く対策を考え実施に結びつける取り組みなど、安心して利用できる空間を提供するための指定管理者としての責務を十分に果たすことができていた。また、感染症の影響を理由に安易に事業を中止することなく、“できる方法”の中でクオリティを保ちながら実施したことも評価できる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	感染症に伴い直接人が集まる機会は減少しており、来場者や貸館利用が以前の水準に戻ることは難しい状況だが、社会環境や生活様式の変化に合わせた新たな取り組みや市民活動ニーズが生まれることも見込まれるため、まちからが様々な主体の活動拠点となるよう、引き続き努めていただきたい。					



## 令和2(2020)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和3(2021)年5月31日

## 1 基本情報

施設名	西山ふるさと公苑	No.	69
指定管理者	公益財団法人 かしわざき振興財団		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和5年3月31日
施設所管課	産業振興 部	商業観光 課	1 年目

## 2 サービス水準に関する評価

## (1) 利用者数の状況

(単位:人)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	平均	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
一般入館者(展示・ショップ)	28,427					28,427	
多目的ホール	691					691	
楽屋	31					31	
会議室	293					293	
合計	29,442	0	0	0	0	29,442	
合計(計画・目標値)	(60,000)	(60,600)	(60,120)				

## (2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
警備業務	毎日					
消防用設備保守管理(2回/年)	2回					消防用設備保守管理業務
防火対象物点検(1回/年)	1回					消防法に定められた防火対象物点検
エレベーター保守管理	定期点検4回 遠隔点検12回					建築基準法に定められた点検
清掃業務	毎日					日常清掃、定期清掃

## (3) サービス水準に関する評価

評価項目	評価基準		自己評価	所管課評価
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多く業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの			
サービス水準に関する	基本事項 【必須項目】	1: 施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	3	3
		2: 施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3: 施設及び設備の平等な利用が確保されているか	3	3
		4: 職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3
	利用者対応 【必須項目】	5: 条例に基づき、施設の利用許可等を適切に実施しているか	3	3
		6: 利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		7: 分かりやすい案内及び十分な情報提供に努めているか(館内表示、ホームページの活用等)	4	3
		8: 意見、苦情、要望等を聞く体制を設けているか(アンケート実施、意見箱の設置等)	3	3
		9: 意見、苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	3	3
		10: 利用者数の目標を達成しているか	—	—
	指定管理業務 【必須項目】	11: 事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		12: サービス向上、利用促進につながる具体的な取組を実施しているか	4	3
		13: 施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	3	3
		14: 日常の清掃により、施設内が清潔に保たれているか	3	3
		15: 施設敷地内の保安、警備を適切に実施し、事件、事故等の未然防止に努めているか	3	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	4	3

評価	17: 備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	4	3												
	18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか	4	3												
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
	ホームページやSNS等を使って誘客や施設の周知を図る取組みを行っているか	4	3												
自主事業 【該当の場合、 必須項目】	自主事業がある場合は必須項目														
	施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	3	3												
	自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	3	3												
	自主事業の実施により、指定管理業務を妨げていないか	3	3												
総括Ⅰ	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	69	評価	5	0	4	6	3	15	2	0	1	0	
	平均点数	3.29													
	指定管理初年度の管理運営にあたり、館内表示の見直しや季節等に応じた飾付けや観葉植物の設置などを行うことで施設を明るくイメージにしました。西山ショップでは新しい商品の提供や白鳥コーナーなどを設置することで集客を行いました。ホームページでは最新の情報提供を行い、SNSにおいてはリアルタイムでの情報提供とイベント詳細を紹介することで集客に取組みました。修繕及び備品について、施設の老朽化に伴う修繕を速やかに実施すると共に不要となっている備品等の整理を市に確認しながら行いました。														
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0	
平均点数	3.00														
西山ショップで近隣の観光資源とタイアップし、コロナ渦の中でも集客に効果的な工夫をするなど市が求める水準を満たしている。また、老朽化による施設修繕等が多くなる中、タイムリーな対応で利用者には不便をかけないなど、市が求める対応をしている。															

### 3 収支等に関する評価

#### (1) 指定管理業務の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収入	指定管理料	33,705				33,705	
	利用料金	29				29	
	事業収入	2,434				2,434	
	その他	459				459	
	小計	36,627	0	0	0	0	36,627
	(予算)	(42,105)	(42,107)	(42,109)			(126,321)
支出	人件費	12,898				12,898	正:1人、非:4人【8月以降3人】
	光熱水費	3,007				3,007	
	修繕費	529				529	
	委託料	9,394				9,394	
	事業費	4,065				4,065	
	その他	6,672				6,672	
	小計	36,565	0	0	0	0	36,565
(予算)	(42,528)	(41,871)	(41,871)			(126,270)	
収支	差引	62	0	0	0	0	62
	(予算)	(△ 423)	(236)	(238)	(0)	(0)	(51)

#### (2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	5年間の 合計	前年度からの増減理由等
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
収支	自主事業収入	134				134	
	自主事業支出	0				0	
	差引	134	0	0	0	0	134

(3) 収支等に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価		
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの													
収支等に関する評価	会計管理	1: 指定管理に関する経費と団体の経費を区別して管理しているか										4	3	
	収支計画	2: 指定管理業務専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか										3	3	
	収支の改善	3: 指定管理業務と自主事業を区別して適切に管理しているか(自主事業がある場合)										3	3	
	【必須項目】	4: 利用料金の徴収及び現金管理等を適切に実施しているか										3	3	
		5: 事業計画に基づき、適正に支出しているか										3	3	
		6: 収入増加又は経費縮減につながる具体的な取組を実施しているか										4	4	
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載													
【任意項目】														
総括Ⅱ)	指定管理者の自己評価	合計点数	20	評価	5	0	4	2	3	4	2	0	1	0
	【必須項目】	平均点数	3.33	指定管理に関わる経費は専用の口座で管理しています。公益法人会計に則り適切に管理しています。 新型コロナの影響により利用者数は減少しましたが、西山ショップをPRすることで売上が増加したことや光熱水費等の削減に取組むことで収支は黒字となりました。 提案事業指定管理料は、予定していた事業の実施が困難であったため、3288千円を市に返納しました。										
所管課の評価	合計点数	19	評価	5	0	4	1	3	5	2	0	1	0	
	【必須項目】	平均点数	3.17	電力契約の見直しによる大幅な経費削減や西山ショップで地域の観光資源と連携したコーナーの新設で売り上げアップするなど評価できる。 提案事業については、コロナウイルス感染拡大防止の観点から、やむを得ない措置と考える。										

4 実施体制に関する評価

評価項目	評価基準										自己評価	所管課評価	
	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、且つ、独自の新たなサービスが提供されている 4: 良/協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている 3: 普通/協定等で定めた水準のサービスが提供されている 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準のサービス提供がされているが、一部提供されていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されておらず、早急に改善が必要である —: 施設の特性等により該当がないもの												
法令順守【必須】	1: 関係法令等を遵守しているか										3	3	
人員体制	2: 必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか										3	3	
	【必須項目】	3: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか										3	3
外部委託	4: 業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか										3	3	
	【必須項目】	5: 事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか										3	3
報告等	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか										3	3	
	【必須項目】	7: 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか										4	3
		8: 期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか										3	3
		9: 市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか										4	3
		10: 市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか										4	3
トラブル、事件、事故、災害等緊急時	11: 災害等緊急時の対応計画・マニュアルを作成しているか										3	3	
	【必須項目】	12: 災害等緊急時に備えた職員の指導及び訓練を実施しているか										3	3
		13: 災害等緊急時に必要な設備及び備品の日常的な点検を実施しているか										3	3
		14: 災害等緊急時の連絡体制を確立しているか										3	3
		15: 災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか										3	3

評価		16: 災害等緊急時が発生した際に、市と連携を図り、適切な対応を実施したか	3	3									
	個人情報保護 【必須項目】	17: 個人情報を業務の目的以外の目的で収集し、又は使用していないか。	3	3									
		18: 個人情報の滅失、損傷及び漏えいの防止に努めているか	3	3									
		19: 市の承認なく、個人情報を第三者に提供していないか。	3	3									
		20: 個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3									
		21: 上記のほか、個人情報取扱特記事項に従い、適切に個人情報を管理しているか。	3	3									
その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載												
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	66	評価	5	0	4	3	3	18	2	0	1	0
	平均点数	3.14											
総括Ⅲ 所管課の評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
		<p>新型コロナの影響が大きかったことから、市に利用状況及び収支状況について逐次報告し、対応について協議しました。また西山地域の団体や事業者と連携することで、地域観光の発展と併せて地域振興にも取り組みました。事務局となっている4つの実行委員会については、縮小または中止となった事業もありましたが、各分会、全体会議の開催などを適切に実施しました。</p> <p>市にイベント開催の是非や利用状況報告、協議を適切に実施してきた。また、関係団体や事業者と連携して地域振興や集客に取り組んでいる。</p> <p>新型コロナにより大きく影響を受けた4つの実行委員会は適切に事務局機能を果たし、委員会を適切に維持している。施設の保守点検を適切に実施し維持修繕に努め、老朽化が進む施設にも関わらず大きな苦情等が無かった。</p> <p>いずれも、市が求めるレベルを満足するものとなっている。</p>											

## 5 総合評価

総合評価基準	項目	総括Ⅰ	総括Ⅱ	総括Ⅲ	総括Ⅰ～Ⅲ	総合評価
総括Ⅰ～総括Ⅲの施設所管課の評価結果に基づく総合評価 S評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、10点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	合計点数	63	19	63	145	A
	平均点数	3.00	3.17	3.00	9.17	
A評価: 総括Ⅰ～Ⅲの平均点数の合計が、9点以上であり、項目別評価に2点又は1点がないもの	内訳					備考
	項目数	21	6	21	48	
B評価: 項目別評価の一つでも2点があるもの	5点	0	0	0	0	
	4点	0	1	0	1	
C評価: 項目別評価の一つでも1点があるもの	3点	21	5	21	47	
	2点	0	0	0	0	
	1点	0	0	0	0	
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	新型コロナウイルスの影響で入場者数が激減する中、電力契約の変更による経費削減や、地域の観光資産との連携による西山ショップの売り上げ増など、収支の黒字化やサービス向上の工夫をしている。					
改善が望まれる点 【必須項目】	今後も新型コロナウイルスによる影響が懸念されるため、関係団体や地域の観光資源等と連携した集客方を更に研究・実施することが必要となる。 また、引き続きコロナ対策を徹底し、道の駅としての機能も着実に維持していく必要がある。					