

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3(2021)年度実績)

令和4(2022)年7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
2~31	コミュニティセンター（30施設）	5
32	文化会館アルフォーレ	9
33	家族旅行村(じょんのび村)	16
34	ふるさと体験村(門出)	20
35	柏崎さけのふるさと公園	24
36	コレクション展示館第1展示館（痴娯の家）	28
37	コレクション展示館第2展示館（黒船館）	32
38	コレクション展示館第3展示館（同一庵藍民芸館）	36
39	ふるさと体験村(荻ノ島)	40
40	柏崎海洋センター(シーユース雷音)	44
41	大崎温泉雪割草の湯	48
42	西山自然体験交流施設（ゆうぎ）	52
43~57	体育施設（15施設）	56
58	ワークプラザ柏崎	60
59	産業文化会館	64
60	新潟県立こども自然王国	70
61	高齢者生活支援施設「結の里」	75
62	高齢者用冬期共同住宅「ひだまり」	79
63	元気館障害者デイサービスセンター	83
64	総合福祉センター	87
65	柏崎・夢の森公園	92
66	モーリ工駐車場	97
67	かしわざき市民活動センター	101
68	西山ふるさと公苑	106

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月12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	7 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
	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目		
小会議室	2,547	2,612	2,797	1,131	1,029	2,023	
大会議室	1,867	1,462	1,491	461	592	1,175	
調理室	462	315	312	143	169	280	
合計	4,876	4,389	4,600	1,735	1,790	3,478	
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	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	備考
	3年目	4年目	5年目	6年目	7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、かつ、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: 標準/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	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	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	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	—	—										
	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	48	評価	5	0	4	0	3	16	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	3	3	13	2	0	1	0
	平均点数	3.19											
総括Ⅰ	施設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。 昨年度に引き続き、感染症による影響がありつつも、地域のサークル等の定期的な利用もあることから、令和4年度以降も地域の拠点として十分に活用されると見込まれる。												
	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。令和3年度には、利用者の利便性向上のため、Wi-Fi環境が整備された。 清掃等が継続して実施され、清潔が保たれている。												

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	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	0	0	0	0	0		
	利用料金	0	0	0	0	0		
							0	
	その他	535	545	552	668	649	2,949	
	小計	535	545	552	668	649	2,949	
	(予算)	(515)	(515)	(515)	(545)	(589)	(2,679)	
支出	人件費	0	0	0	0	0	非:3人	
	光熱水費	277	295	285	239	257	1,353	
	修繕費	0	0	0	96	0	96	
	委託料	234	243	258	260	256	1,251	
							0	
	その他	24	7	9	73	136	249	9月~Wi-Fi導入(53千円)
	小計	535	545	552	668	649	2,949	
(予算)	(515)	(515)	(515)	(545)	(589)	(2,679)		
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	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	

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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、適正に支出を行っているか											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
		7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—
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	
【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												
指定管理者の自己評価	収支については、概ね事業計画書のとおりに執行しており、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。													
【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												
所管課の評価	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。													
【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												

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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: 必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか											—	—
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											—	—
	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	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											—	—
	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											—	—

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	—	—										
	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											
【総括Ⅲ】	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。												
	合計点数	22	評価	5	0	4	1	3	6	2	0	1	0
平均点数	3.14												
所管課の評価 【必須項目】	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。												
	合計点数	22	評価	5	0	4	1	3	6	2	0	1	0
平均点数	3.14												

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	22	86	A
	平均点数	3.19	3.25	3.14	9.58	
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	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	3	6	22	
	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、利用者の声にも耳を傾け、改善検討をしている。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令和2(2020)年度に利用者数が減少し、その影響が未だ残るものの、継続して地域の施設として活用されている。来年度以降の利用者が増加することを期待したい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月31日

1 基本情報

施設名	コミュニティセンター	No.	2-31
指定管理者	中鯖石地区コミュニティ振興協議会ほか29地区協議会		
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	市民生活部	市民活動支援課	7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
	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目		
利用者数1	393,929	399,590	402,482	210,100	220,653	325,351	新型コロナウイルス感染症から一部改善
合計	393,929	399,590	402,482	210,100	220,653	325,351	
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	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	備考
	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	
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						別紙財政状況報告書のとおり
自主事業						別紙財政状況報告書のとおり

(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、かつ、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: 標準/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	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	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	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		
		18: 市と指定管理者の備品等を明確に区別しているか		

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												
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	42	評価	5	0	4	0	3	14	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
	施設の利用者数は全体で、220,653人令和2(2020)年度の210,669人と比較し、微増となった。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、計画した事業をやむを得ず、中止、縮小を余儀なくされ、令和2(2020)年度同様、十分な活動ができない状況となった。												
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	44	評価	5	0	4	2	3	12	2	0	1	0
	平均点数	3.14											
	施設の利用者数は、令和2(2020)年度と比較し、微増となったが、新型コロナウイルス感染症の影響のなかった令和元(2019)年度と比較すると約52%となっている。加えて、各コミュニティ協議会とも、感染症対策を十分に行いながら各種事業を立案しているものの、十分な活動ができない状況にあり、感染症予防と両立した取組みを工夫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	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					0	
	利用料金					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	
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	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	

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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)											—	—
	【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、適正に支出を行っているか											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
		7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—
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】	例: 前年度と比較し、収支が改善したか												
		例: ○○○(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												
指定管理者の自己評価	【必須項目】	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、会費収入が減少傾向にある。中心部においても、同様の傾向にあり、会費の増額も検討されているが、新型コロナウイルス感染症の影響により事業が中止、縮小するなか、地域住民の理解が得られる状況にない。厳しい財政状況ではあるが、年間の収支を見定めた予算をたて、経費削減を図りながら健全な財政処理に努めている。													
所管課の評価	【必須項目】	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、それぞれの協議会の運営は厳しい状況にあると認識しているが、地域の規模や実情にあった事業運営を行っていると考えている。													

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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	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

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】	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													
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、管理運営事業補助金交付要綱で定められた内容を遵守するとともに、施設利用や事業実施において新型コロナウイルス感染症対策を十分に実施した。									
	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	基本協定書、管理運営事業補助金交付要綱で定めら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いると考え。											

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	44	6	63	113	A
	平均点数	3.14	3.00	3.00	9.14	
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	14	2	21	37	
	5点	0	0	0	0	
	4点	2	0	0	2	
	3点	12	2	21	35	
	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】	令和2(2022)年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、施設利用制限等もあったなか、施設利用者に対し必要な感染症対策の周知の徹底、取組みの工夫など行われてきた。					
改善が望まれる点 【必須項目】	引き続き、利用者が安心して利用できるよう、必要な感染症対策を実施する。世帯数の減少が続くなか、年間の収支を見定めた予算をたて、経費削減を図りながら健全な財政処理をお願いしたい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月23日

1 基本情報

施設名	文化会館アルフォーレ	No.	32
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	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	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	26,151	41,097	利用自粛の緩和
マルチホール	19,205	17,500	15,319	16,023	8,846	15,379	R2に選挙期日前投票所利用あり
会議室	11,698	11,899	10,209	4,328	5,170	8,661	利用自粛の緩和
大・小練習室ほか	11,765	14,299	13,032	2,759	3,557	9,082	利用自粛の緩和
共用・屋外	63,791	64,443	66,976	39,156	40,396	54,952	屋外イベント開催による利用増
合計	165,713	166,569	155,411	74,042	84,120	129,171	
合計(計画・目標値)	(175,000)	(176,000)	(177,000)	(178,000)	(179,000)		

(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) 1回 (2) 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
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) 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) 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) 2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	(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：R1年度まで年1回 ※R2年度に特例認定取得、3年毎に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 (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)令和元年度～(20)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) 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)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	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	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	12回	(1)総合点検：年1回、定期調律年5回以上

植栽管理業務	9回	9回	9回	8回	9回	(1)薬剤散布、施肥及び冬囲い
機械警備及び保安業務	毎日	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	6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	毎日	(1)開館・閉館時間に合わせ開錠・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)14日 (2)0日	(1)除雪業務
貸館事業 (大ホール)	195件	210件	118件	61件	115件	(1)大ホール:115件
貸館事業 (マルチホール)	243件	214件	203件	167件	197件	(1)マルチホール:197件
貸館事業 (会議室)	790件	770件	717件	436件	450件	(1)会議室(大・中・小):450件
貸館事業 (大・小練習室ほか)	884件	1,068件	985件	447件	637件	(1)大練習室:105件 (2)小練習室:288件 (3)ワークスペース:34件 (4)ミーティングルーム:210件
振興事業(鑑賞事業)	12事業	10事業	8事業	4事業	9事業	(1)NHK公開収録「みんなDEどーもくん!」(4/11) (2)横坂源チェロ・リサイタル(5/16) (3)鼓童ワン・アース・ツアー2021「鼓」(7/10) (4)オーケストラ・アンサンブル金沢 柏崎公演(8/22) (5)古典フェスティバル 舞踊劇「綾子舞物語」(10/21) (6)クリスチャン・ツィメルマン コンサート(11/14) (7)古典フェスティバル 特選寄席(11/21) (8)古典フェスティバル 津軽三味線(11/28) (9)池辺晋一郎 音楽の不思議(2/23)
振興事業(普及事業)	4事業	4事業	5事業	1事業	2事業	TOKI弦楽四重奏団 弦楽講習会(7/26,7/28) 子ども育成事業 楽器演奏/合唱体験会(12/5)
振興事業(参加事業)	5事業	6事業	4事業	2事業	2事業	(1)ピアノ演奏体験 (4月、5月、8月、12月、2月:計14日間) (2)冬休みバックステージツアー(12/25)
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	6事業	アルフォーレ柏崎市民文化祭 (1)福間洸太郎ピアノ・リサイタル(1/9) (2)ピティナ・ピアノステップ柏崎地区(1/10) (3)第4回ピアノリレーコンサート(1/16) (4)ファイブGバンド 昭和歌謡演奏会(2/10) (5)冬の音市場2022(2/19,20) (6)市民のための柏崎文化祭2022(2/25~27)
振興事業 (その他)	2事業	2事業	2事業	1事業	2事業	ギャラリー回廊展示 ・花工房壁アート作品展(10/3~10/31) ・柏崎市福祉課 障害者芸術作品展(12/3~12/9)

(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、かつ、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: 標準/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										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										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)										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										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	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										4	4		
		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														
	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			
	来館者の増加について具体的な取組を実施したか										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										—	—			
	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】	合計点数		71	評価	5	0	4	11	3	9	2	0	1	0	
	平均点数		3.55												
	指定管理者の自己評価 【必須項目】	施設の設置目的等を念頭に置いて、公共性・公平性、利用者に対する平等を保ち、接遇マナー向上に努め、制服等、直接お客様と対応する職員の服装に気を配りながら、アルフォーレのイメージ維持に務めました。 利用料金の徴収においては、今年度も継続して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、主に学校関係の利用受付を行いました。 館内表示やホームページに主催事業等の開催情報を中心に掲示を行い、利用アンケート等で市民の方から寄せられた要望等には即時対応を心掛けました。 指定管理業務において、振興事業では事業計画書に沿って概ね予定通りの実施ができましたが、残念ながら予定していた子ども育成事業(子どもステージフェスティバル)については年明けの新型コロナウイルスによる集団感染状況を憂慮して、やむを得ず開催を見送りました。また、大ホールの利用状況を見ながら、小学校の施設見学等については積極的に受け入れました。 館内清掃については前年度同様、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。また、3月に第5楽屋において結露が原因と思われる煙感知器の発報によって、大ホールのイベントが一時中断しましたが、原因を特定するとともに主催者には状況説明と経過報告を行い、迅速かつ適切に対応した結果、大きな混乱もなく、予定通りご利用いただくことができました。 修繕に関する事項については、経年劣化による施設外装の小修繕を中心に、数名の職員で修繕作業を行いました。備品管理につ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。 将来的な来館者増加に繋がる取組として、前年同様、冬休みバックステージツアーを実施し、小学生の親子連れを中心に施設への関心を持っていただくきっかけ作りを行いました。													
		所管課の評価 【必須項目】	合計点数		68	評価	5	0	4	8	3	12	2	0	1
	平均点数		3.40												
	・コロナ禍の影響により利用者数は減ったが、ウイルス拡大防止対策を行った上で、積極的に誘客に努めており、利用者アンケートにおいても、満足度97%以上であり評価できる。 ・接遇や館内表示、清掃業務等の基本的な管理運営について、仕様書のとおり実施されており、改善を指摘すべき事項はない。														

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	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	138,400	688,837	予算通りの決算額
	利用料金	18,805	21,134	17,850	9,819	17,077	84,685	大ホール等の利用状況改善
	事業収益(入場料)	6,352	6,460	4,852	1,963	5,652	25,279	収容を抑制した事業実施結果
	その他	4,742	4,096	7,886	3,477	3,938	24,139	雇用調整助成金等
	小計	165,799	167,590	168,988	155,496	165,067	822,940	
	(予算)	(166,277)	(161,725)	(169,586)	(163,742)	(165,969)	(827,299)	
支出	人件費	61,792	62,434	63,155	67,568	69,233	324,182	正職員:11人、非常勤:1人
	光熱水費	28,399	27,818	22,945	19,685	25,306	124,153	例年並みの利用、公共料金値上げ
	修繕費	1,590	2,790	4,436	2,543	1,391	12,750	大規模修繕(1件当たり50万円以上)の減少
	委託料	43,894	39,075	39,739	41,115	41,002	204,825	大ホールの用途傾向変化による微減
							0	
	その他	33,844	29,851	32,391	20,816	28,198	145,100	例年並みの利用による諸費用増加
	小計	169,519	161,968	162,666	151,727	165,130	811,010	
(予算)	(171,021)	(165,825)	(168,845)	(164,319)	(169,266)	(839,276)		
収支	差引	△ 3,720	5,622	6,322	3,769	△ 63	11,930	
	(予算)	(△ 4,744)	(△ 4,100)	(741)	(△ 577)	(△ 3,297)	(△ 11,977)	

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4:良/協定等で定めた水準以上である 3:標準/協定等で定めた水準である 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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、適正に支出を行っているか	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
		7:収支の釣り合いが取れているか	—	—
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	16	評価	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.20											
<p>施設の貸館状況としては例年近くまで回復して来ましたが、施設の収容率が現状維持だったこともあり、利用者数を思うように伸ばせませんでした。主催事業が計画通り実施できたことで、収益全体では例年程度の決算となりました。</p> <p>費用面においては新型コロナウイルス感染対策等に加え、貸館、特に大ホールの利用が増えた影響もあって人件費は増加しましたが、指定管理者で実施できる小修繕については外部発注を極力控え、業務の合間を見て職員の手で修繕作業を実施した結果、修繕費を抑制することができました。また、公共料金の値上げ等の影響もあり、結果こそあまり芳しくありませんでしたが、前年同様ラウンジの開設時間を利用状況に応じて変更したり、空調運転をできる限り抑制するなど、省エネ対策に努めました。</p> <p>費用全体としては、例年程度に抑えることで収支バランスを維持した決算となり、当初予算に対して、大幅な収支改善を達成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>・コロナウイルス感染症の影響により貸館による収入減及びチケット代等の収入減があったものの、経費削減及び雇用調整助成金によって収支のバランスをとっている点が評価できる。</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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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	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	4
	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		4	4
	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	4
	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		4	4

	合計点数	73	評価	5	0	4	7	3	15	2	0	1	0
		平均点数		3.32									
総括Ⅲ 指定管理者の 自己評価 【必須項目】	<p>新型コロナウイルス感染症が長期化する中、感染予防対策を始め、利用者から安心して施設をご利用いただけるように適正な人員体制を確保し、年間を通じて文化・生涯学習課、及び関連性のある市民プラザや産文との連絡調整、及び相互の情報共有しながら臨機応変に対応できるよう努めました。また、介護高齢課からの依頼を受け、同ワクチン接種の予約サポート施設として行政サービスに協力するため、高齢者を対象に3回目の予約サポート業務を行いました。</p> <p>災害等緊急時における実施体制では、年1回以上各対応マニュアルの振り返りや更新を行っており、年2回の消防訓練において令和3年度は総合訓練に加えて、非常放送等の機器練習や関連の座学研修を行い、万が一の事態に備えました。</p> <p>個人情報保護に関しては施設利用申込書、各事業関連の関係者、参加者のプライバシー保護について細心の注意を払いつつ、令和3年度においても主催事業等の入場者氏名・連絡先の一時保管を行うとともに、貸館時における主催者へ参加者氏名・連絡先把握のお願いについて、慎重な対応を行いました。</p> <p>また、関係団体等との継続的連携強化の具体的な取り組みとして、子ども育成事業では各バレエ団体及び合唱団、管弦楽団の関係者と実施へ向けた打ち合わせ会や、体験会等を実施し、アルフォーレ市民文化祭の円滑な実施へ向けて、各文化団体のリハーサル・本番において技術提供を行いサポートしました。</p>												
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	72	評価	5	0	4	6	3	16	2	0	1
平均点数		3.27											
<p>・コロナウイルス感染症対策のため、個人情報の取扱い数が大幅に増加したが、漏えい等のトラブルもなく、安定感のある運営ができています。また行政からのコロナウイルス対策に関する要請についても、迅速に対応している点が評価できる。</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	68	16	72	156	A
	平均点数	3.40	3.20	3.27	9.87	
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	22	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	8	1	6	15	
C評価：項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	12	4	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"> ・かしわざき振興財団・新潟照明技研共同事業体による指定管理期間が10年目を迎え、施設の特徴を熟知した上で利用者へ向けて適切なアドバイスを行っている点が利用者アンケートにも表れており、安定した管理運営能力が評価できる。 ・収入減を経費削減に努めることで補っており、経営管理についてもバランスが取れている。 					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> ・劇場広場の運用について、貸館対象としての周知が不足しているため、利用者が困惑するケースが散見されることから、活用法を含めた上で分かりやすい表示を示す必要がある。 ・アフターコロナを見据えた事業展開の提案であったり、公演内容についても幅広い層の市民に受け入れられるような企画の提案を期待したい。 					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月20日

1 基本情報

施設名	柏崎市家族旅行村(じよんのび村)	No.	33
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	7 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
	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目		
萬歳楽(宿泊)	4,002	4,147	3,781	1,913	2,990	3,367	臨時休館の減(開館日増)
萬歳楽(宴会・食事)	11,859	9,630	8,963	6,153	8,448	9,011	臨時休館の減(開館日増)
楽寿の湯	61,711	61,336	56,534	21,851	34,583	47,203	臨時休館の減(開館日増)
ファームハウス(宿泊)	2,914	2,874	2,827	1,529	1,791	2,387	臨時休館の減(開館日増)
百菜館	47,804	43,449	37,336	11,562	16,406	31,311	臨時休館の減(開館日増)
合計	128,290	121,436	109,441	43,008	64,218	93,279	
合計(計画・目標値)	(150,000)	(153,000)	(155,000)	(141,800)	(85,990)		

(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
	3年目	4年目	5年目	6年目	7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	20回	24回	浄化槽(銀兵衛・百菜館 他)
定期点検(6回/年)	6回	6回	6回	5回	6回	浄化槽(ファームハウス)
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	4事業	5事業	惣菜・弁当販売、その他イベントを新規実施

(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、かつ、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:標準/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	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)	2	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	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	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	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	1	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	—	—										
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	48	評価	5	0	4	0	3	15	2	1	1	1
	平均点数	2.82		5	0	4	0	3	15	2	1	1	1
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	54	評価	5	0	4	4	3	12	2	1	1	0
	平均点数	3.18		5	0	4	4	3	12	2	1	1	0
総括Ⅰ	10月に体制が変わり、現在改革段階になります。主に新型コロナウイルス感染症の拡大により利用者数が減ったことはありますが、明るい兆しもあり入館者は上がってくると予想されます。しかしながら、それ以前の人員削減により人員は足りておらず、このままお客様を受け入れられるサービスが実施できるかは不安があります。さらなるコストカットを要求される現状、お客様を快く迎えられるかを現在いる職員で実施いたします。アンケートに関しては、改革中だった下期は実施しませんでした、理由は多くの方からの意見を聞く前に基本原則を見直したからです。今年6月からは再度アンケート回収を実践します。施設改修・修繕に関しては予算がない現状です。												
	観光施設(市外利用者が多い)であることを念頭に置き、施設入口及び館内掲示物を大幅に見直し、さらに、ホームページのリニューアルを進めた。事業計画を10月に刷新し、年度当初に計画したものに留まらず、これまでにない意欲的な事業を多数実施し、利用促進を図った。休止状態にあった施設「銀兵衛」の清掃等を進め、臨時的な使用を可能な状態にすることができた。修繕については、一定の規模以上(50万円以上。基本協定の定めにより、市の負担において実施。)のものを含めて、指定管理者として改善したいと考えている箇所が多いため、自己評価が低くなっているが、経費を抑えながら、最低限の修繕は実施されている。書面や電子でのアンケートは一時休止となっているが、売店の再開及び商品見直し並びに銀兵衛の活用等、生の声に対応した取組が見られる。ただし、令和3(2021)年度の改善・改革を検証するため、かつ、お客様の意見を見える化してさらなる改善を進めていくため、令和4(2022)年度は速やかに書面又は電子によるアンケートを再開してもらいたい。												

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	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	
	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目			
収入	指定管理料	0	0	0	9,003	0	9,003	R2は休館指定管理料を措置
	利用料金等	209,301	193,330	179,292	72,507	110,079	764,509	臨時休館の減(開館日増)
	減収補償				5,846	844	6,690	R2はR1分損失補償額、R3は 秋季分実損額補償額
	その他	2,323	2,725	3,180	7,712	13,768	29,708	補助金活用、市経営支援負 担金(代表取締役報酬分)
	小計	211,624	196,055	182,472	95,068	124,691	809,910	
	(予算)	(262,130)	(247,670)	(242,040)	(227,900)	(132,903)	(1,112,643)	
支出	人件費	88,811	81,220	75,301	31,123	48,100	324,555	正:7 非:27
	光熱水費	23,687	23,297	23,303	20,410	30,544	121,241	臨時休館減、原油価格高騰
	修繕費	1,079	2,042	2,814	1,472	1,226	8,633	最低限の修繕を実施
	委託料	2,400	2,435	3,105	1,453	2,893	12,286	体制強化のため
							0	
	その他	111,930	102,423	102,600	46,666	67,338	430,957	次年度への投資のため
	小計	227,907	211,417	207,123	101,124	150,101	897,672	
(予算)	(257,730)	(243,981)	(237,724)	(226,510)	(132,836)	(1,098,781)		
収支	差引	△ 16,283	△ 15,362	△ 24,651	△ 6,056	△ 25,410	△ 87,762	
	(予算)	(4,400)	(3,689)	(4,316)	(1,390)	(67)	(13,862)	

(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
	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目		
自主事業収入					0	0	
自主事業支出					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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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										3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか										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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか										—	—	
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												
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											
主に新型コロナウイルス感染症の影響により売上が上がらず厳しい状況になりました。赤字になった理由は、現在事業回復中であり、そのためにはある程度の投資やプロモーションなどに費用がかかり、一方まん延防止などによる人流抑制があり、1月から3月の売上が上がらず結果的に赤字が多くなりました。													
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											
元々、赤字収支が続いていた中で、感染症の影響によりこれまでにない苦境に立たされている。その中で、次年度の営業回復に向けて、投資的取組、前進的な取組を着実に実行していることを評価する。また、細かな経費削減にも着実に取り組んでいる。支出の実績が、事業計画の予算を上回っている点については、年度途中で新体制になり、計画内容が大幅に変更になったこと、原油価格高騰による光熱水費が増大したことによるものであると思われる。令和3(2021)年度の結果を踏まえた令和4(2022)年度予算計画を立て、それに基づいた執行に努めてもらいたい。また、令和3(2021)年度の投資的取組、各種準備を生かし、令和4(2022)年度の宿泊稼働率増及び収支改善に期待する。そして、令和6(2024)年3月の黒字化に向けて、着実に経営改善を進めてもらいたい。													

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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										2	2
	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 【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
	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										1	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										1	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	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									
	【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】	-	-	-										
【必須項目】	合計点数	57	評価	5	0	4	0	3	17	2	2	1	2
	平均点数	2.71											
指定管理者の自己評価	新体制以前の人員削減により、必要な人員を配置できていない状態になりました。特に防火管理者の不在など、管理体制に問題があり、10月新体制時の人員では運営困難である状況でありました。現在今いる人数で再度体制を確立中です。												
【必須項目】	合計点数	59	評価	5	0	4	0	3	17	2	4	1	0
	平均点数	2.81											
所管課の評価	令和3(2021)年度中に問題の洗い出しを実施し、改善を進めており、令和4(2022)年度中には解消されることが見込まれている。防火管理者に関しては、防火管理者の資格保有者は設置されていないが、これまでを含め、代表取締役がその役割を果たしてきている。資格取得に向けた取組を行っており、令和4(2022)年度の早期改善を予定している。また、令和3(2021)年度中には改善が完了しなかったため、自己評価が低くなっているが、改善に向けた取組を確実に進めている点を含めて評価する。引き続き、収支均衡を図りながらも、体制の維持・確保に努めてもらいたい。												

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	54	16	59	129	B
	平均点数	3.18	3.20	2.81	9.19	
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	4	1	0	5	
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	1	0	4	5	
1点	0	0	0	0		
【特記事項】						
特に評価される点 【必須項目】	次年度の営業回復に向けて、投資的取組や前進的な取組を確実に実行していることを評価する。さらに、細かな経費削減やこれまで抱えていた問題点の解消に向けても意欲的に取り組んでいる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	新体制移行後、半年が経過し、これまでの取組が数字に表れるのはこれからであると思われる。今後の宿泊稼働率増及び収支改善に期待する。お客様アンケートは早急に実施してもらいたい。また、これまでの改善を踏まえた予算計画を立て、それに基づいた執行に努めてもらいたい。そして、令和6(2024)年3月の黒字化に向けて、着実に経営改善を進めてもらいたい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)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.	34
指定管理者	一般社団法人 門出ふるさと村組合 組合長 小林 康男		
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	地域事務所	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	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	438				378	コロナ禍による行動自粛
利用者数2							
利用者数3							
利用者数4							
利用者数5							
合計	317	438	0	0	0	378	
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	1回				消防設備
定期点検(2回/年)	2回	2回				消防設備、給排水設備点検
清掃業務	毎日	毎日				日常清掃
清掃業務(1回/年)	2回	2回				定期清掃
自主事業	実施無し	実施無し				

(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、かつ、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: 標準/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	

る 評 価	16: 必要な修繕を適切に実施しているか	5	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 【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 66 平均点数 3.88	評価 5 1 4 13 3 3 2 0 1 0
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 54 平均点数 3.18	評価 5 0 4 3 3 14 2 0 1 0

地域おこし協力隊員の研修も兼ね、お客様への供給を目的に野菜栽培や鶏の飼育を行ったが、コロナ禍にありお客様の大幅な回復がなかったため大きな成果とすることは出来なかった。
施設管理及びお客様への対応は例年通りに行うことができ、利用者の評価も高かった。

新型コロナウイルス感染症の影響で、昨年度に引き続き、県内外の移動に行動制限がかかる状況にあったため利用状況については評価することができないが、施設管理においては必要な管理を行い、さらにかやぶきの屋根の維持補修ではビニールシートをかけるなどして、雪から屋根を守る対策をするなど、独自に取り組んだことは評価できる。

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	218			1,047	利用料金が増加したことによる査定減
	利用料金	1,672	2,564			4,236	利用者の増加による収入の増
						0	
	その他	2,270	1,449			3,719	国の支援金の減
	小計	4,771	4,231	0	0	0	9,002
	(予算)	(4,050)	(4,050)			(8,100)	
支出	人件費	1,944	1,583			3,527	正:0人、非:7人
	光熱水費	349	422			771	利用者の増加による費用の増
	修繕費	213	107			320	かやぶき友の会からの支出(屋根)
	委託料	297	208			505	直営施行による経費の削減
						0	
	その他	1,960	2,256			4,216	利用者の増加による費用の増
	小計	4,763	4,576	0	0	0	9,339
	(予算)	(5,350)	(5,350)			(10,700)	
収支	差引	8	△ 345	0	0	0	△ 337
	(予算)	(△ 1,300)	(△ 1,300)	(0)	(0)	(0)	(△ 2,600)

(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			0	
	自主事業支出	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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、適正に支出を行っているか											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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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													
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												
	コロナ禍にあって大幅な赤字となることを見込んでの計画であったが、利用者の増加・国の支援金・指定管理料等で小幅な赤字とすることが出来た。 コロナ後の誘客に向けて、体験イベント等の受入れを検討した。													
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の影響により、昨年度よりも若干ではあるが利用者の増加はあるものの、依然として厳しい状況が続いている。 その中で、委託料等の経費の節減をするなど、赤字幅を減少させる取組を行っていることは評価できる。													

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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
		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

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	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			
【総括Ⅲ】	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数 63 平均点数 3.00	評価	5 0 4 0 3 21 2 0 1 0
	コロナ禍の長期化により利用客が回復せず、地域おこし協力隊員を体験活動の活発化や施設の運営の柱となってもらうことが出来ずに残念な結果となった。 高齢化するスタッフの持ち味を生かしながらも世代交代を目指す手立てを行うことで合意をしている。			
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 63 平均点数 3.00	評価	5 0 4 0 3 21 2 0 1 0
新型コロナウイルス感染症の影響により、地域おこし協力隊員の活動が計画どおりに出来なかったことは残念であったが、協力隊員が高柳地区に定住してくれることになったことは評価できる。今後も地域を手伝ってくれる存在になってることに期待したい。 また、施設の維持管理及び環境整備、スタッフの資質向上に向けた研修への参加などを行い、利用者アンケートからもおおむね良好の評価がされている点について、良好な管理運営の取り組みが行われ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	54	15	63	132	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
B評価: 項目別評価に一つでも2点があるもの	項目数	17	5	21	43	
	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	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】	昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたものの、経常経費の節減に努め、施設の維持管理についても茅場の整備やかやぶき屋根の雪対策を行うなど維持経費の節減に取り組んでいることは評価できる。 また、コロナ過においてもリピーター客が7割と、今までのサービス提供が評価され、利用に結びついていることは評価できる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	ウイズコロナ・アフターコロナの対応に向け、感染症対策を行いながら、リピーター客はもちろんのこと、新規顧客の獲得に向けてSNS等を積極的に活用して情報発信をしてもらいたい。 人員体制についても具体的な計画を立て、スムーズに世代交代が行える体制を確立してもらいたい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)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.	35
指定管理者	青海川町内会(町内会長 片山 新一)		
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	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	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	4,363	4,664				4,514	新型コロナウイルス感染状況の緩和
合計	4,363	4,664	0	0	0	4,514	
合計(計画・目標値)	(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	中止				
さけ放流式	中止	中止				
法定点検(2回/年)	2回	2回				消防設備
定期点検(5回/年)	5回	5回				浄化槽点検
定期点検(1回/年)	1回	1回				大水槽点検
清掃業務	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、かつ、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: 標準/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	2	2
		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											4	4	
	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											—	—	
【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											—	—	
	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	54	評価	5	0	4	1	3	16	2	1	1	0
		平均点数	3.00		<ul style="list-style-type: none"> 来園者に気持ちよく見学してもらうために日々の清掃や案内を行っている。 予算の都合により、風除室照明の修繕など一部の修繕が出来ていない。 令和3(2021)年度は、新型コロナウイルスの影響が前年度より落ち着いたこともあり、学校関係の見学者を多く受け入れることができた。令和2(2020)年度193人 → 令和3(2021)年度265人 									
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	54	評価	5	0	4	1	3	16	2	1	1	0	
	平均点数	3.00		<ul style="list-style-type: none"> 日々の清掃や来客対応は良好である。 利用料収入がなく、限られた予算の中で全ての修繕を行うことは困難であるが、優先順位を付けながら適切に修繕を行ってほしい。 新型コロナウイルスの影響に左右される部分はあるが、市内外を含めてサケ関係の学習や遠足等での利用を積極的に受け入れていることから教育面にも大きく寄与している。 										

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	3,395	3,395			6,790	
	利用料金	0	0			0	
	給付金	274	274			548	
	繰越金	76	56			132	繰越金の減
	雑収入	91	90			181	自動販売機売上手数料の減
	小計	3,836	3,815	0	0	7,651	
	(予算)	(3,835)	(3,850)			(7,685)	
支出	人件費	1,508	1,287			2,795	非常勤5人 総稼働時間の減
	光熱水費	1,799	1,954			3,753	電気料の増
	役務費	65	63			128	通話料の減
	委託料	239	396			635	修繕料の増
	使用料及び賃借料	4	4			8	
	保険料	48	48			96	
	備品費	4	0			4	備品未購入による備品費の減
	雑費	113	58			171	消耗品費の減
	小計	3,780	3,810	0	0	7,590	
	(予算)	(3,835)	(3,850)			(7,685)	
収支	差引	56	5	0	0	61	
	(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	
	自主事業支出	—	—			0	
	差引	—	—	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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											—	—
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか											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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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													
	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 【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											
・利用料収入がないため、指定管理料や原子力立地給付金をもとに施設を運営している。 ・主な支出は人件費と光熱水費であるため、必要最小限の人数で管理作業をしたり、節電に努めたりすることで支出を抑えるように心掛けている。 ・令和3(2021)年度は、突発的に浄化槽の修繕が必要になったことから委託料が増額となったが、他の支出項目を調整することで赤字決算にならないように努めた。														
総括Ⅱ	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											
・限られた予算の中で運営できるように、人件費や光熱水費等を中心に節約を心掛けている。 ・令和3(2021)年度は、想定外の浄化槽修繕が必要になるなど支出額が増額となったが、年間の支出状況を見越して上手く対応したと考える。														

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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
		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

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	—	—									
		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	—	—									
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	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"> 刈払機の使用や脚立での高所作業など危険が伴う作業については十分な人員を確保した上で安全に行った。 夏期の除草作業等は、小まめに休憩・水分補給を行うことで作業員の安全を確保して行った。 谷根川に隣接し、公園の背面には崖も抱えていることから、大雨や地震といった災害時の対応について日頃から意識する。 大きな苦情やトラブルは発生しなかった。 									
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"> 日頃の実施体制は、安全を最優先に充分に管理できる体制がとれていると考える。 当該施設は除草作業や芝生管理等の屋外での作業も多いことから、今後も機器の安全使用や熱中症対策などに気を付けてもらいたい。 苦情やトラブルを未然に防ぐためにも、今後も小まめな情報共有や連絡をお願いしたい。 									

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	51	123	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 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	内訳					備考
	項目数	18	6	17	41	
	5点	0	0	0	0	
	4点	1	0	0	1	
	3点	16	6	17	39	
	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】	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染防止対策として、開館時は毎朝消毒作業を行っている。 除草作業や芝生の手入れ等を小まめに行うことで、来場者に気持ちよく利用してもらえるように努めている。 年間を通じて、河川環境やサケをテーマにした学習を希望する小学校等を積極的に受け入れている。 					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> 施設の老朽化が進んでいることから、優先順位をつけながら施設修繕を進める必要がある。 修繕費が高額となるものについては市で対応する必要があるため、事案が発生した場合は速やかに報告してもらいたい。 					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月17日

1 基本情報

施設名	柏崎市コレクション展示館第1展示館(痴娯の家)	No.	36
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	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	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	444	982				713	秋季展、県実施キャンペーンによる来場者増
合計	444	982	0	0	0	713	
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	開館日				館内清掃
法定点検	年1回	年1回				消防設備の点検保守
定期点検	年1回	年1回				貯水槽点検保守
定期点検	年2回	年2回				自動ドアの点検保守
定期点検	年2回	年2回				浄化槽の点検保守
企画展等	年3回	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、かつ、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: 標準/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														
総括Ⅰ 指定管理者の 自己評価 【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			<ul style="list-style-type: none"> 開催を予定していた柏崎コレクションビレッジ「蚤の市」は新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑み、中止となりました。 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う新潟県の特別警報発令を受け、9/3～9/16まで臨時休館となり、目標としていた入館者数までは若干及びませんでした。 昨年度よりも入館者数は増加した要因としては、秋季展、新潟県のぐるっとミュージアムキャンペーンによるものです。 									
	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
平均点数		3.00		<ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理は、問題なく実施されている。 フェイスブック投稿のペースを増加させ、情報発信の強化に努めている。次の一手として、より多くの方に投稿を見ていただくための仕掛けづくりを期待する。 にいがたぐるっとミュージアム事業への参加により、来場者が大きく増加した。今後も、外部機関との連携に努め、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	6,803	6,187			12,990	前年度排雪費用616千円分の減
	利用料金	175	341			516	
	その他	463	463			926	
	小計	7,441	6,991	0	0	14,432	
	(予算)	(7,016)	(6,836)			(13,852)	
	支出	人件費	747	965			1,712
光熱水費		1,131	1,229			2,360	
修繕費		0	9			9	
委託料		4,495	4,264			8,759	
その他		1,178	798			1,976	前年度排雪費用616千円減
小計		7,551	7,265	0	0	14,816	
(予算)		(7,009)	(7,332)			(14,341)	
収支	差引	△ 110	△ 274	0	0	0	△ 384
	(予算)	(7)	(△ 496)	(0)	(0)	(0)	(△ 489)

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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										3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか										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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか										—	—	
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												
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											
・赤字は274千円となり、前年度と比較し、微増になりました。これは兼務職員の人件費増(前年度比218千円増)が主な要因です。 ・令和3(2021)年度の秋季展では例年よりも多くの来場者があり、入場者数が増加した一因でもありましたので、今後より魅力的な企画展の実施に努めます。													
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											
・若干の赤字ではあるが、多くの施設が経営に苦慮している中、2年連続で収支を概ね均衡させられ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。 ・にいがたぐるとミュージアム事業に参加することで、利用者数・利用料金収入を増やすことができた。 ・収入の大部分が指定管理料であるため、さらなる入館者増加・入館料収入増加を目指してもらいたい。													

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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
実施	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

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】	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													
	-	-	-	-										
	-	-	-	-										
	-	-	-	-										
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"> 館内の案内、展示品の説明は経験・知識共に豊富な岩下正雄氏に再委託して実施しました。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ません。 市及びコレクションビレッジ他2館と毎月三館会議を行い、情報共有と集客策の検討を重ね、運営に努めています。 												
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											
		<ul style="list-style-type: none"> 実施体制は問題ない。また、定期的な三館会議により、他のコレクション館だけでなく、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。 長年の問題である後継者不足について、その解消を重要課題に位置付け、解決に向けた具体的な取組を実施してもらいたい。 												

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"> 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て運営するとともに、3館連携強化による相乗効果を生み出せるように努めてもらいたい。 					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> 令和3(2021)年度は、来館者増の可能性を感じることができた年であった。今後も、外部機関と連携し、新規のお客様を呼び込めるような工夫に努めてもらいたい。 長年の問題である後継者不足について、その解消を重要課題に位置付け、解決に向けた具体的な取組を実施してもらいたい。 					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月18日

1 基本情報

施設名	柏崎市コレクション展示館第2展示館(黒船館)	No.	37
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	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	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	496	763				630	にいがたぐるっとミュージアム参加による増加
合計	496	763	0	0	0	630	
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	開館日				館内清掃
法定点検	年2回	年2回				消防設備の点検保守
定期点検	年1回	年1回				貯水槽点検保守
定期点検	年1回	年1回				浄化槽点検保守
常設展企画展	開館日	開館日				常設展示、年3回の季節展示
資料貸出	32件	35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、かつ、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: 標準/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											—	—
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		施設の維持管理に関しては適切に行えた。 常設展示のほかに年3回の特別展を開催。蚤の市イベントは企画したが順延ののち中止となった。 新型コロナウイルス感染症の影響で休館せざるをえない期間もあったが、県のクーポン事業、パスポート事業への参加により一定の集客を得ることができた。									
	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
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。 ・資料の貸出をきっかけに、市外・県外の方が訪れたり、市外の博物館施設との連携が生まれたりしているため、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。 ・いしがたぐるとミュージアム事業への参加により、来場者が大きく増加した。今後も、外部機関との連携に努め、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			4,918	
	利用料金	198	250			448	利用者の増加
	事業収入	623	558			1,181	掲載料収入の減少
	その他	423	267			690	前年は県協力金を受けた為
	小計	3,703	3,534	0	0	7,237	
	(予算)	(3,850)	(3,850)			(7,700)	
支出	人件費	2,474	2,593			5,067	非:2人
	光熱水費	640	670			1,310	開館日の増加
	修繕費	9	0			9	修繕を行わなかった為
	委託料	0	0			0	
	その他	283	292			575	
	小計	3,406	3,555	0	0	6,961	
(予算)	(3,850)	(3,850)			(7,700)		
収支	差引	297	△ 21	0	0	276	
	(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	
	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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										3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか										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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか										—	—	
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												
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											
入館料は、県の施策への参加により入館者が増加し前年より増加した。貸出件数は、前年よりも増えたものの結果的に掲載料収入自体は減少した為、収入全体として前年度より減少した。次年度は、県の施策により増加した入館者数の維持が難しいと考えられるが特別展を軸に広告宣伝を効果的に行い入館者の維持に努めたい。													
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											
・多くの施設が経営に苦慮している中、2年連続で収支を概ね均衡させられ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。 ・にいがたぐるっとミュージアム事業に参加することで、利用者数・利用料金収入を増やすことができた。 ・収入の大部分が指定管理料であるため、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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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
	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

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		毎月開催している三館会議を通してコレクションビレッジ全体としての集客策を検討、意見交換しながら連携して事業を計画した。蚤の市に関しては、実施することができず残念だった。									
【 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		実施体制は問題ない。また、定期的な三館会議により、他のコレクション館だけでなく、市担当課との情報共有も適切にできているため、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	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】	・博物館・書籍・教科書等、資料の貸出先が複数あるため、歴史的価値の高い、魅力あるコンテンツを有しているものと考えられる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	・令和3(2021)年度は、来館者増の可能性を感じることができる年であった。今後も、外部機関と連携し、魅力あるコンテンツを生かして、新規のお客様を呼び込めるような工夫に努めてもらいたい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年 5月 16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.	38
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	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	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	1,595				1,326	にいがたぐるっとミュージアム参加による増加
合計	1,056	1,595	0	0	0	1,326	
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	開館日				館内清掃
定期清掃業務(年1回以上)	年3回	年3回				窓ガラス、サッシ清掃
機械警備	毎日	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	年2回				消防設備の点検保守
点検(年2回及び毎月)	年12回	年12回				浄化槽点検保守
点検(年2回)	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	年3回				屋外清掃、冬季除雪等
企画展等	年3回	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、かつ、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:標準/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													
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		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	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。 ・春季展及び秋季展の内容が好評であり、4・5・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。 ・にいがたぐるっとミュージアム事業への参加により、来場者が大きく増加した。今後も、外部機関との連携に努め、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			4,918	
	利用料金	323	454			777	
	事業収入					0	
	その他	1,021	685			1,706	
	小計	3,803	3,598	0	0	7,401	
	(予算)	(3,496)	(3,566)			(7,062)	
支出	人件費	2,534	2,537			5,071	正:1人、非:1人【必須】
	光熱水費	539	580			1,119	
	修繕費	0	0			0	
	委託料	0	0			0	
						0	
	その他	252	277			529	
	小計	3,325	3,394	0	0	6,719	
(予算)	(3,496)	(3,566)			(7,062)		
収支	差引	478	204	0	0	682	
	(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	
	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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											3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか											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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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													
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												
収入は対前年度比95%と減少、支出は対前年度比102%とわずかに増加したが、収支は黒字の範囲に収まった。収入減少分はコロナ支援による補助金が減少による影響である。利用料金は対前年度比140%と増加したが、これは、新潟県のコロナ支援策であるにいがたぐるっとミュージアム参加による入館者数増加に伴うものである。支出はほぼ前年度並みであり、今後は電気料金やその他消耗品等の値上げが影響してくることを考え、更なる経費削減と企画展内容の充実及びイベント開催等による入館料の増加に努める。														
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												
・令和元(2019)年度の赤字決算(△665千円)から立て直し、2年連続の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下にありながら、入館料収入は対令和元(2019)年度比127%と、高い数字を達成している。 ・にいがたぐるっとミュージアム事業に参加することで、利用者数・利用料金収入を増やすことができた。 ・収入の大部分が指定管理料であるため、さらなる入館者増加・入館料収入増加を目指してもらいたい。														

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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
	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

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	2	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	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。												
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"> 実施体制は問題ない。また、定期的な三館会議により、他のコレクション館だけでなく、市担当課との情報共有も適切にできているため、今後も継続してもらいたい。 加入していない保険は、指定管理者所有物品に関するものであり、施設管理上の必要最低限のものではないことから、保険に関する評価は標準とする。 												

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	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"> 目標以上の来館者数を達成している。 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。 					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> 令和3(2021)年度は、来館者増の可能性を感じることができる年であった。今後も、外部機関と連携し、新規のお客様を呼び込めるような工夫に努めてもらいたい。 事業報告書中、利用者の意見を踏まえた総括が、環境整備等のハード面に関するものに留まっている。指定管理者としてできる運営面での改善策について検討し、来館者増につなげてもらいたい。 					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)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.	39
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 部	地域事務所	高柳町事務所
			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	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	411			436	移動自粛の緩和による
利用者数2							
利用者数3							
利用者数4							
利用者数5							
合計	766	131	411	0	0	436	
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	1回			茅葺き屋根補修事業
法定点検	2回	2回	2回			消防設備、合併処理浄化槽
定期点検	3回	3回	3回			合併処理浄化槽
清掃業務	毎日	毎日	毎日			日常清掃
除雪業務	—	随時	随時			屋根雪除雪、入り口除雪
自主事業	3事業	3事業	3事業			米直販、食事、交流事業、茅葺き景観事業

(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、かつ、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:標準/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	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

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	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 61 平均点数 3.05	評価 5 0 4 1 3 19 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
		サービス水準の向上に向けて、設備・サービス内容等に取り組んでいる。 サービス水準は着実に向上しつつある。 コロナ禍であり、特に「清潔」「安全」「安心」に心掛けている。	
		新型コロナウイルス感染症の影響で、昨年度に引き続き、県内外の移動に行動制限がかかる状況にあったため利用状況については評価することができないが、施設管理においては必要な管理を行い、利用者アンケートから接客対応やサービスについて満足度の高い評価を得ている。また設備面においても、空気清浄機能付きのエアコンを導入するなど、コロナ禍においても安心して施設を利用できる環境整備に取り組んだことは評価できる。	

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	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	705		1,642	市の基準見直しによる減	
	利用料金	2,678	552	1,408		4,638	利用者の増加による収入の増	
						0		
	その他	582	1,761	153		2,496	県補助金等の減	
	小計	3,260	3,250	2,266	0	0	8,776	
	(予算)	(3,345)	(1,536)	(2,691)			(7,572)	
支出	人件費	706	564	556		1,826	非:4人、研修生1名	
	光熱水費	400	299	432		1,131	利用者の増加による費用の増	
	修繕費	61	296	119		476	修繕の減	
	委託料	314	372	287		973	除雪対応の減	
						0		
	その他	1,772	2,633	1,612		6,017	県補助事業の消耗品購入減	
	小計	3,253	4,164	3,006	0	0	10,423	
(予算)	(3,188)	(2,007)	(3,690)			(8,885)		
収支	差引	7	△ 914	△ 740	0	0	△ 1,647	
	(予算)	(157)	(△ 471)	(△ 999)	(0)	(0)	(△ 1,313)	

(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	8,118		23,468	食事等売上及び物販売上の増
	自主事業支出	7,972	6,867	7,713		22,552	利用者の増
	差引	102	409	405	0	0	916

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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、適正に支出を行っているか											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
		7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—
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	18	評価	5	0	4	0	3	6	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
	収支状況については、アフターコロナを見据えて、設備の魅力化を進めており、いまは大変だが今後にはチカラを発揮するものと考えている。													
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											
	新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度よりも利用者の増加はあるものの、依然として厳しい状況が続いている。その中で、モニターツアー等で粘り強く誘客促進に努め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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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	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	2
		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	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			
総括Ⅲ】	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数 63 平均点数 3.00	評価	5 0 4 0 3 21 2 0 1 0
	実施体制については3年を目途に若手の体制確立に向けて、着実に進めている。また集落内で新たな人員確保を進めており、実施体制の強化をさらに進めていく。			
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 61 平均点数 2.90	評価	5 0 4 0 3 19 2 2 1 0
県事業を活用して、研修生を受け入れるなど実施人員体制の強化に取り組んでいることは評価できる。 市への報告書類の提出の遅れ、施設改修における事前相談が事後になるなど、業務執行における事務が停滞するところが見受けられた。				

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	61	18	61	140	B
	平均点数	3.05	3.00	2.90	8.95	
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	20	6	21	47	
	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	6	19	44	
	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】	昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたものの、利用者が安心して利用してもらえるように日々の清掃を行い、空気清浄機能付きエアコン等を整備するなど、環境衛生の整備に努めたことは評価できる。 また、法人化に取り組み、合同会社として新たに組織を再編し、さらに、県事業を活用して、研修生を受け入れるなど実施人員体制の強化に取り組んでいることは評価できる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	市への報告書類提出の遅れ、施設改修における事前相談が事後になるなど、業務執行における事務が停滞するところが見受けられたため、事務担当職員の配置を行うなど、組織としての対応ができるように人員の育成を行っていただきたい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日令和4(2022)年 5月 19日

1 基本情報

施設名	柏崎海洋センター(シーユース雷音)	No.	40
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	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	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
	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目		
宿泊利用者数	12,516	11,976	10,918	1,596	1,944	7,790	休館日の減少
日帰り宴会・会食	21,176	21,376	19,450	863	840	12,741	会食控え傾向
入浴、研修室利用者	21,688	20,860	23,051	459	1,128	13,437	休館日の減少
海洋スペース利用者数	2,910	2,505	2,657	192	99	1,673	
合計	58,290	56,717	56,076	3,110	4,011	35,641	
合計(計画・目標値)	(54,000)	(54,000)	(54,000)	(54,000)	(41,500)		

(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
	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	
ホテル事業	毎日	毎日	毎日	期間限定	期間限定	宿泊、食事、会議室、入浴
新型コロナ軽症者受入				12月～3月	4月～6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	期間限定	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	期間限定	休止	集客見込めず休止
振興事業	10回以上	10回以上	10回以上	9月10月11月	12月～3月	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、かつ、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: 標準/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
	施設の設置目的と管理運営方針に従い適切に運営しました。ホームページにて情報発信を実施してコロナ禍で限られた営業期間であったが施設の保全、美化に努め利用者に満足いただける環境を提供しました。		
	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
	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で利用者の確保が困難ではあったが、アンケート結果から、接客、料理等のサービスは評価を得ている。 ・新型コロナウイルス感染症の軽症患者受入施設として、期間中は公共施設として感染拡大防止に貢献した。 ・施設は塩害や老朽化による修繕箇所はあるものの、維持管理は、計画的に行われている。 		

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	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	
	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	12,364	10,660	23,024	コロナ感染対策による増額あり
	利用料金	171,250	170,482	162,582	14,996	21,890	541,200	休館日の減少
	減収補償				3,383		3,383	R2年度はR1年度分の減収補填あり
	その他	1,533	1,585	1,822	10,596	5,165	20,701	雇用調整助成金減少
	小計	172,783	172,067	164,404	41,339	37,715	588,308	
	(予算)	(174,268)	(175,081)	(174,404)	(175,867)	(73,342)	(772,962)	
支出	人件費	77,884	74,598	82,590	35,500	23,707	294,279	正:5~7人、非:14人
	光熱水費	16,510	16,092	15,087	5,303	9,546	62,538	
	修繕費	1,437	1,523	2,645	1,258	722	7,585	
	委託料	12,959	12,661	1,727	1,276	1,137	29,760	
	その他	69,847	69,074	65,738	10,585	12,450	227,694	
	小計	178,637	173,948	167,787	53,922	47,562	621,856	
(予算)	(173,431)	(174,635)	(173,594)	(175,596)	(87,732)	(784,988)		
収支	差引	△ 5,854	△ 1,881	△ 3,383	△ 12,583	△ 9,847	△ 33,548	
	(予算)	(837)	(446)	(810)	(271)	(△ 14,390)	(△ 12,026)	

(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
	2年目	3年目	4年目	5年目	6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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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											3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか											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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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													
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	令和元年度末から発生した新型コロナウイルス感染症拡大により令和3年度まで利用状況が大幅に減少しました。正規職員の他事業所への異動とパート職員の限定的な雇用で人件費の縮減を行いました。営業日は夏季と12月から3月までとし、12月は喚起策のGO-TO忘新年会により宴会利用がありました。12月以外はほぼ会食の利用が無く主に宿泊利用でした。12月からは日帰り入浴の営業を再開し食事利用を見込みましたが不調でした。休館の長期化と感染症拡大回避の利用自粛により収入が伸びなかったため収支のバランスが崩れ大幅な赤字になりました。											
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	・営業が制限される中、職員配置を見直したことで、人件費の削減により収支赤字を最小限に抑えることができた。 ・東京オリンピックの水球のホストタウンとして選手の宿泊や、市の経済対策(GOTOイート、GOTO忘新年会)に積極的に参加することなど、収支改善に努めている。												

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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
	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

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	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
指定管理者の 自己評価		法令を遵守し、事前申請した消防設備機器点検やエレベータ点検業務などを外部業者に委託しました。月次報告等報告書類は期限内に提出しました。危機管理マニュアルを作成し災害やトラブルに対応できる体制を整えておきました。個人情報保護ポリシーに則り厳正に管理しました。											
【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											
所管課の評価		・実施体制について特に問題はない。 ・市や関係団体と連絡調査は適切に行われていることから、この体制を継続してほしい。											

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	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】	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス軽症患者等の宿泊療養施設利用や、東京オリンピック等の合宿地として、各機関と調整しながら重要な役割を果たした。 ・お客様アンケートでは、高い評価を得ているので、この結果を施設のPR等に活かしてもらいたい。 					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> ・他の指定管理施設に比べ、情報発信が十分ではない。新たな企画を検討し、SNS等による情報発信の機会を増やすよう努めていただきたい。 ・海沿いのロケーションを活かし、関係団体等との連携強化のなかで、利用者拡大につながる取組を検討していただきたい。 					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月20日

1 基本情報

施設名	大崎温泉雪割草の湯	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	令和3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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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)	28,448					28,448	
利用者数(小人)	2,219					2,219	
利用者数(幼児)	1,110					1,110	
合計	31,777	0	0	0	0	31,777	
合計(計画・目標値)	(45,000)						

(2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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					消防設備点検
定期点検(1回/年)	1回					配管定期洗浄消毒
法定・定期点検(1・2)	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					夜間機械警備
清掃業務	毎日					日常清掃、定期清掃
振興事業	11事業					15周年記念イベント、ガラボン大会、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、かつ、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: 標準/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)	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	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	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	4										
		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	63	評価	5	0	4	3	3	17	2	0	1	0
		平均点数	3.15											
		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組ました。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の活用などで情報提供に取組ました。												
	所管課の評価【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	3	3	17	2	0	1	0
		平均点数	3.15											
	・施設の維持管理は、適切に実施されている。 ・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の実施や、新規イベントを企画した点は評価できる。 ・SNSによる情報発信の頻度も高く、集客意欲を感じる。今後の集客に期待したい。 ・他の指定管理施設との連携により、メニューの改善等を行い集客拡大に繋げている。													

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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	6,763				6,763	運営費支援含む
	利用料金	14,510				14,510	
	食事料	8,310				8,310	
	その他	4,215				4,215	雇用調整助成金等
	小計	33,798	0	0	0	33,798	
	(予算)	(39,000)				(39,000)	
支出	人件費	15,934				15,934	正:1人、非:7人
	光熱水費	7,620				7,620	
	修繕費	187				187	
	委託料	3,594				3,594	
	その他	8,375				8,375	
						0	
小計	35,710	0	0	0	35,710		
(予算)	(38,908)				(38,908)		
収支	差引	△ 1,912	0	0	0	△ 1,912	
	(予算)	(92)	(0)	(0)	(0)	(92)	

(2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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											3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか											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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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													
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		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。市から運営費の支援をいただいたことで、マイナス幅が減少しました。開館日数の増加に伴い、経費も増加しましたが、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組ました。										
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		・入館者数を増やし、収入を増やす一層の工夫が望まれる。 ・休館日の追加による経費の削減、イベントの開催による集客の拡大に努めた。収支はマイナスとなったが、引き続き収支改善に努めてほしい。										

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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
	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

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										
指定管理者の 自己評価 【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											
公衆浴場として安心して利用できるように、法令を遵守し水質検査等定期的に行い管理しました。 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。													
【総括Ⅲ】 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											
・実施体制について特に問題はない。 ・市や関係団体と連絡調査は適切に行われていることから、この体制を継続してほしい。													

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	63	15	69	147	A
	平均点数	3.15	3.00	3.00	9.15	
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	20	5	23	48	
	5点	0	0	0	0	
	4点	3	0	0	3	
	3点	17	5	23	45	
	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"> ・地元団体等と連携し、新規・継続のイベントを実施したことは評価できる。 ・SNS等情報発信の頻度が高まっており、集客意欲が向上している。 ・期間限定メニューの提供等、指定管理者の強みを活かした施設間の連携を行っている。 					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理施設間や、地域団体との連携を強化して、集客力のあるイベントを開催し、収入確保に努めてほしい。 ・利用者、特にリピーターの拡大に向けて、ニーズに合った更なる工夫が必要である。 ・本来の休館日設定に戻せるように、経営状況の改善に努めてほしい。 					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日令和4(2022)年 5月 20日

1 基本情報

施設名	西山自然体験交流施設(ゆうぎ)	No.	42
指定管理者	株式会社アール・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	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	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	4,436				3,886	営業日数の増加
加工体験講座	212	538				375	営業日数の増加
バーベキュー	264	372				318	営業日数の増加
その他	2,126	2,104				2,115	
合計	5,937	7,450	0	0	0	6,694	
合計(計画・目標値)	(10,895)	(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	70回				食品、陶芸、木工体験教室
法定点検(2回/年)	2回	2回				消防設備総合点検
法定点検(1回/年)	1回	1回				受水槽清掃業務
定期点検(24回/年)	24回	24回				合併処理施設保守点検
定期点検(6回/年)	6回	6回				自家用電気工作物保安全管理業務
清掃業務	毎日	毎日				日常清掃
警備業務	毎日	毎日				夜間機械警備
振興事業(イベント)	0事業	1事業				ゆうぎ秋祭り

(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、かつ、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: 標準/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	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	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		3	3

る 評 価	16: 必要な修繕を適切に実施しているか	3	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 57 平均点数 3.00	評価 5 0 4 0 3 19 2 0 1 0	
	所管課の評価【必須項目】	合計点数 60 平均点数 3.16	評価 5 0 4 3 3 16 2 0 1 0	
<p>・本年度は、コロナウイルス感染拡大の影響により8月2日から緊急事態宣言、まん延防止地域からの利用制限、9月3日から9月16日まで臨時休館となり目標より大幅に下回ってしまいました。利用者数は目標に対して71%にとどまりました。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・施設内環境整備については、施設ご利用の皆様から高評価を頂いております。</p> <p>・本年度はログキャビンC,D2棟の外壁塗装、炭焼き窯の修復を行いました。</p> <p>・アウトドア需要が高まっている中ではあるが、営業制限があり、大幅な利用拡大に至らなかった。</p> <p>・ホームページを閲覧しやすく改善し、利用者拡大に向けた取り組みに努めていただきたい。</p> <p>・ログハウスの年次的な外壁塗装、草刈りや支障木の伐採などを直営により実施した。これをSNSで発信して集客に結びつけていた。積極的な維持管理の意識は高く評価したい。</p> <p>・アンケートBOXを新たに設置したことから、今後はニーズの把握と改善に努めていただきたい。</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	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			16,000	
	利用料金	9,239	10,966			20,205	営業日数の増加
						0	
	その他	718	713			1,431	原発立地交付金、物販費
	小計	17,957	19,679	0	0	0	37,636
	(予算)	(22,913)	(22,913)				(45,826)
支出	人件費	8,285	10,122			18,407	正:2人、非:2人【必須】
	光熱水費	2,375	2,634			5,009	
	修繕費	347	470			817	
	委託料	2,450	3,178			5,628	
						0	
	その他	3,973	3,641			7,614	
	小計	17,430	20,045	0	0	0	37,475
(予算)	(22,850)	(22,850)	(22,850)			(68,550)	
収支	差引	527	△ 366	0	0	0	161
	(予算)	(63)	(63)	(△ 22,850)	(0)	(0)	(△ 22,724)

(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			0	
	自主事業支出	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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											3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか											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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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													
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												
・本年度は、コロナウイルス感染拡大まん延防止にともない、8月2日から緊急事態宣言、まん延防止地域からの利用制限、9月3日から9月16日まで臨時休館とし職員の数、人件費の削減、光熱水費の使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 【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												
・営業日数の増加により、支出が増加しているものの、経費削減に努めており、市の追加支援を受けずに、おおむね収支の均衡が図られている。引き続き利用料収入の確保と、経費の削減に努めていただきたい。 ・直営の修繕や環境整備を実施することで、経費削減に繋げている。 ・イベントの実施や積極的な広報活動により、収益を増やすよう取り組んでいただきたい。														

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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
実施体制に関する 【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

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	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	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
	平均点数	3.00		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施設管理運営と地域振興を行うことが出来ました。									
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		<ul style="list-style-type: none"> 実施体制について特に問題はない。 市や関係団体と連絡調査は適切に行われていることから、この体制を継続してほしい。 業務報告等の際、錯誤がみられることから、チェック体制の強化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	69	21	63	153	A
	平均点数	3.16	3.20	3.00	9.36	
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	21	45	
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	0	4	
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】	<ul style="list-style-type: none"> 年次的なログハウスの外壁塗装や環境整備を直営で行う部分は、経費削減に加え、施設の長寿命化やイメージアップに繋がりに評価できる。 アンケートBOXを新たに設置し、利用者ニーズの把握に努めていることから、今後の改善に期待したい。 早期オープンの実験的実施や、体験イベントの再開等、意欲的な取組も見られることから、更なる利用者の確保に期待したい。 					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> 広報活動が停滞しているように見受けられるので、情報発信と営業活動の強化が望まれる。 ホームページの掲載内容やインターネットによる利用予約方法を検討し、利用者の利便性を高め、利用者数拡大に努めてほしい。 					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月23日

1 基本情報

施設名	体育施設 15施設	No.	43-57
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3年4月1日	～	令和8年3月31日
施設所管課	教育委員会	スポーツ振興課	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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	148,690					148,690	前年比116.8%(R2・2021年度342,603人) コロナ前比62.7%(H30・2018年度638,756人)
アクアパーク	91,427					91,427	
スポーツハウス	31,442					31,442	
武道館	13,432					13,432	
その他の施設	115,258					115,258	
合計	400,249	0	0	0	0	400,249	
合計(計画・目標値)	(629,000)						

(2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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					別紙1参照
修繕実績	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、かつ、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: 標準/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	4	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	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	4	3
		16: 必要な修繕を適切に実施しているか	4	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	4	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												
【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												
【必須項目】	指定管理者の自己評価	合計点数	57	評価	5	0	4	6	3	11	2	0	1	0
		平均点数	3.35											
		昨年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響により施設の閉館・休館、学校の休校、競技会やイベントの中止、利用の自粛や制限等もありましたが、前年度よりは人数制限も緩和され対前年度で体育施設全体の利用者数は約400,000人(116.8%)となりました。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「学校水泳授業補助事業」を受託し、令和3年度は小中2校の利用がありました。												
【必須項目】	所管課の評価	合計点数	53	評価	5	0	4	2	3	15	2	0	1	0
		平均点数	3.12											
		利用者数は、前年比116.8%と回復傾向が見られるが、コロナ前のH30・2018年度と比較すると62.7%と依然厳しい状況が続いている。県独自の特別警報発令により、9月3日から9月16日の間、学校部活動の休止や公共施設が休館となるなど、利用者のマインドが冷え込む状況であったが、SNSを活用した情報発信や感染防止対策を徹底し集客イベントを開催するなど、利用促進と安全安心の施設運営を両立したことは評価できる(設問12)。総合体育館では、地域の健康診断会場として提供したり、新型コロナワクチンの職域接種会場として利用したり、公共施設としての役割を果たしている(設問2)。												

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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	345,864					345,864
	公益事業収入	105,375					105,375
	収益事業収入	7,431					7,431
							0
	小計	458,670	0	0	0	0	458,670
	(予算)	(489,282)					(489,282)
支出	公益事業費	467,068					467,068
	収益事業費	5,713					5,713
							0
							0
	小計	472,781	0	0	0	0	472,781
	(予算)	(495,925)					(495,925)
収支	差引	△ 14,111	0	0	0	0	△ 14,111
	(予算)	(△ 6,643)	(0)	(0)	(0)	(0)	(△ 6,643)

(2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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、適正に支出を行っているか										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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか										—	—	
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												
指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	18	評価	5	0	4	3	3	2	2	0	1	0
	平均点数	3.60											
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											
【総括Ⅱ】	新型コロナウイルス感染症の影響もありましたが、利用制限及び人数制限が徐々に緩和され利用料収入、教室受講収入は前年度を上回りました。しかし、感染症拡大前の状況には戻っていません。 また、経費の削減努力を行い予算よりも経費縮減できましたが、雇用の継続や燃料費高騰の影響もあり、最終的に支出超過となりました。 シルバー料金の導入により、一回券や回数券の利用から期間利用券へ切り替える利用者が増加しており、利用の継続に繋がりました。												
コロナ禍、経費の節減に努め当初予算に比して支出を削減することはできたが、施設の利用制限や一斉休館により利用者数が伸びず、収入が減少することで、結果として収支はマイナスとなっている。光熱水費・燃料費等の高騰も追い打ちをかける中、財団全体で職員の雇用維持に努めながら、利用者へのサービスを低下させることなく、安定的な施設管理や組織運営に努めたことは、一定の評価をすところである。													

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
	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										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
	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	5

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											
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	65	評価	5	1	4	0	3	20	2	0	1	0
	平均点数	3.10											

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、手指の消毒や検温の徹底、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。

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。

施設内でのコロナ陽性者判明時の対応につきましても、柏崎市と協議しながら適切迅速に対応いたしました。

アクアパーク事業所では東京2020オリンピック・パラリンピック事前合宿(セルビア共和国・モンテネグロ)及び9月に開催された日本学生選手権水球競技大会は新型コロナウイルス感染防止のため全館休館で対応いたしました。

利用者の協力を得ながら新型コロナウイルス感染症の感染防止対策に取り組み、安全安心な施設管理に努めたことは評価できる。施設で陽性者が確認された時、迅速に状況を把握していた。また、コロナ禍での開催となったオリンピック水球代表チーム事前キャンプの受入の際には、財団全体で献身的な対応だった(設問16)。

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	53	15	65	133	A
	平均点数	3.12	3.00	3.10	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	1	1	
	4点	2	0	0	2	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	15	5	20	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】	<p>コロナ禍、大変厳しい状況で実施された水球代表チームのオリンピック事前キャンプだったが、陽性者を一人も出すことなく無事に選手村へ送り届けることができたのは、財団全体での献身的な対応のおかげであり、高く評価するとともに深く感謝したい。モンテネグロ、セルビア共和国両国からは、事前キャンプでの対応に高評価をいただいております。令和4(2022)7月の福岡世界水泳での事前キャンプも柏崎で実施したいという意向が伝えられているところである。財団からは、引き続き協力をお願いしたい。</p>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<p>世代を問わずスポーツに親しんでもらうための環境づくりが大きな課題であり、その一環として令和3(2021)年度から、期間券にシルバー料金(65歳以上)を導入したところである。この制度を有効活用しながら利用者の増加や一人ひとりの健康増進につながる取組を構築してもらいたい。また、市の重点戦略である「子どもを取り巻く環境の充実」のひとつとして、幼児期の運動機会の増加や保護者への意識啓発を進めることとしており、連携して取り組んでもらいたい。</p>					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年6月1日

1 基本情報

施設名	ワークプラザ柏崎	No.	58
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	商業観光課	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	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	51,423			56,450	新型コロナウイルス感染症に利用制限の緩和のため
合計	76,848	41,078	51,423	0	0	56,450	
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	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	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	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	1回/2月・年1回	1回/2月・年1回	1回/2月・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	年2回			総合点検・外観機能点検
自主事業	1事業	0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、かつ、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: 標準/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	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)	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	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	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	4	4
		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	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 【必須項目】	・新型コロナウイルス感染症の影響により、時期によっては利用者及び利用料が減少したが、利用制限緩和等により実績は増加した。 ・経費削減の努力を最大限に実施した。 ・昨年に引き続き適正な定員数での利用許可の実施、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。												
【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											
	所管課の評価 【必須項目】	新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中において、利用者数は前年度比25%増となり、利用促進が図られた。また、利用者アンケート等の実施により、意見・要望を取り入れる体制を整えており、施設・設備管理等において、迅速に対応している。アンケートでは、接客対応は85%が満足、施設の清潔度は86%が満足と回答し、利用者の98%が「今後も利用したい」と回答していることから、利用者の満足度は高いといえる。空調機器の清掃など設備の長寿命化を図り、適切に維持管理している。屋外の徹底した見回りを実施し、騒音やごみ対策、不当な駐車車両の対応等を行っている。											

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	14,873		44,619		
	利用料金	8,485	6,105	7,223		21,813	利用制限緩和による利用増加のため	
	減収額補填	0	922	712		1,634	(指定管理料)	
	その他	315	841	253		1,409		
	小計	23,673	22,741	23,061	0	0	69,475	
	(予算)	(24,049)	(24,070)	(21,514)			(69,633)	
支出	人件費	5,734	5,559	5,709		17,002	正:1人、非:1人【必須】	
	光熱水費	5,410	4,802	4,904		15,116		
	修繕費	1,553	1,635	1,655		4,843		
	委託料	8,566	9,223	9,092		26,881		
						0		
	その他	1,450	1,522	1,356		4,328		
	小計	22,713	22,741	22,716	0	0	68,170	
(予算)	(24,049)	(24,070)	(24,096)			(72,215)		
収支	差引	960	0	345	0	0	1,305	
	(予算)	(0)	(0)	(△ 2,582)	(0)	(0)	(△ 2,582)	

(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	0		180	
	自主事業支出	176	0	0		176	
	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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										3	3	
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか										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		
	7: 収支の釣り合いが取れているか										—	—		
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													
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	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。日頃から経費節減を心掛け、委託費等の大幅な経費削減を行った。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。											
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		利用料金収入は前年度より約2割増額となり、委託費の削減等により、支出額は前年度より減少した。経費削減に努め、収支の改善が図られている。										

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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
		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

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	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	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												
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		市内関係団体や担当課様と連絡を行い、市内の公共施設としての役割を考え管理を行っている。									
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		指定管理者に組織されたワークプラザ柏崎運営プロジェクトによるサポート体制が確立されており、利用者のニーズに応え、様々な場面に対応できる人員体制となっている。 新型コロナウイルス感染症の拡大防止等に関して、市と連携を図り、適切な対策を行っている。									

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	57	16	64	137	A
	平均点数	3.35	3.20	3.05	9.60	
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	6	1	1	8	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	11	4	20	35	
	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】	長年培ったノウハウをいかして利便性向上、コスト縮減が図られている。指定管理者が施設に隣接している立地条件を最大限いかして、柔軟かつ豊富な人員配置によりサービスの向上に努めている。「親しまれる施設」としてリピーターも多く、利用者の満足度は高い。					
改善が望まれる点 【必須項目】	建物の構造上、Wi-Fiの整備が困難な施設であるため、どのような手法が有効か実証実験等の検討をお願いしたい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年6月2日

1 基本情報

施設名	柏崎市産業文化会館	No.	59
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3年4月1日	～	令和9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	
		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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	12,633					12,633	利用団体によるコロナ感染防止定員数での利用
大ホール	5,233					5,233	コロナ禍による飲食(懇親会)の利用自粛
会議室	13,946					13,946	利用定員制限による
展示室	4,357					4,357	GOTOイートチケット販売窓口会場
合計	36,169	0	0	0	0	36,169	
合計(計画・目標値)	(74,000)						

(2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
電気工作物保安管理業務	(1) 1名 (2) ① 12回 ② 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 通常: 年12回 ② 臨時: 年1回
設備保守管理業務	(1) 毎日 (2) 4回 (3) 点検1回 (4) 点検1回 (5) 清掃1回 (6) 点検2回 (7) 清掃1回 (8) 点検2回					(1) 設備機器操作・監視 ・運転、監視、巡回点検: 毎日 (2) 冷温水発生機 ・冷暖イン、オン: 年4回 (3) ポンプ類 ・点検: 年1回 (4) 冷却塔 ・点検: 年1回、清掃適宜 (5) 蓄熱槽 ・清掃: 年1回 (6) 空調機(ACU) ・点検: 年2回 (7) 加湿装置 ・清掃: 年1回 (8) 給排気ファン ・点検: 年2回
	(9) 点検2回 (10) 免除 (11) 点検4回 遠隔12回 検査1回 (12) 点検2回					(9) 消防用設備 ・消火器、誘導灯、消火栓、 自動火災報知機、非常用放送設備: 年2 回 (10) 防火対象物定期報告 ・定期報告: 年1回、特例認定を受け免除 (11) エレベーター保守点検 ・保守点検: 年4回、遠隔点検: 年12回 法廷検査: 年1回 (12) 自動ドア設備 ・点検: 年2回 (13) 自家発電設備 ・保全点検: 年1回 ※(13)は令和4年度～

環境衛生管理業務	(1) 1名 (2)清掃1回 (3) 1項目週1回 16項目年1回 (4)検査1回 (5)清掃1回 (6)清掃1回 (7) 防除 2回 調査 6回					(1)建築物環境衛生管理技術者 (2)受水槽 ・清掃:年1回 (3)上水水質検査 ・1項目水質検査:週1回 ・16項目水質検査:年1回 (4)簡易専用水道 ・検査:年1回 (5)雑排水槽 ・清掃消毒:年1回 (6)空気環境測定 ・空気環境測定:年6回 (7)害虫防除 ・防除:年2回 ・生息調査:年6回
舞台関係設備保守業務	6回					(1)舞台吊物装置保守点検/年2回 (2)舞台照明設備保守点検/年2回 (3)音響・映像設備等保守点検/年2回
清掃及び廃棄物処理業務	毎日					(1)日常清掃及び定期清掃
ピアノ保守管理業務	2回					(1)総合点検:年2回
敷地内管理業務	毎日					(1)清掃及び除草等整備
機械警備及び保安業務	毎日					(1)機械警備:毎日 (2)保安業務:毎日
除雪業務	(1)13日 (2)0日					(1)除雪業務 (2)排雪及び融雪業務
貸館事業 (文化ホール)	70件					(1)文化ホール: 70件
貸館事業 (3F大ホール)	68件					(1)3F大ホール: 68件
貸館事業 (会議室)	1365回					(1)会議室(1~6・研・応): 1365回
貸館事業 (展示室)	240回					(1)展示室: 240回
振興事業(鑑賞事業)	6事業					(1)こどもDVD上映会(10/2) (2)文化講演会(12/19) (3)柏崎演劇フェスティバル(1月-3月)
振興事業(参加事業)	2事業					カルチャー教室 (1)春:6講座(4月-7月) (2)秋:6講座(9月-12月)
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、かつ、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: 標準/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	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	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										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
		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												
	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	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)										4	4	
	来館者の増加について具体的な取組を実施したか										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										—	—	
	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	66	評価	5	0	4	6	3	14	2	0	1	0
	平均点数	3.30											
指定管理者の自己評価 【必須項目】	利用者数については、新型コロナウイルス感染症に関する新潟県の特別警報発令に伴い、9月3日から9月16日まで、臨時休館となりました。また、受電設備、雑排水管の大規模修繕により、2月7日から3月17日までの間は、工事休館となり開館利用可能日数が少なくなりましたが、文化ホールにおいては、昨年度を上回る利用日数、利用者数となりました。大ホールの飲食(懇親会)を含む利用については、利用制限や、利用自粛によるキャンセルが相次ぎ、横這い状況が続いています。館内表示、ホームページ、SNSを活用し、最新の情報を常に更新し、振興事業の誘客や施設状況の周知を行っています。振興事業においては計画していた事業が中止及び延期となる事業もありましたが、代替イベントの開催や感染対策を実施し、文化芸術活動を通じ、施設に関心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。また、カルチャー教室においても新規教室として、時代に合った教養講座を開講しました。貸館事業においては、利用者アンケートからの要望に答え、利用者の受付申し込み手続きの利便性を図り、Web申請から手続きができるように改善しました。空調設備の細やかな運転管理の実施により省エネルギー、CO2削減を図りました。また、元気発信プロジェクト事業に伴って実施された、かしわざきスーパーGOTOイートのチケット取扱い販売窓口、換金受付場としての協力体制を図り市民サービスに努めました。												
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	66	評価	5	0	4	6	3	14	2	0	1	0
	平均点数	3.30											
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、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。SNSを活用した周知については、イベント情報等を幅広い年齢層に見てもらえるような工夫が見られ評価できる。省エネルギーにも積極的に取り組んでおり、その効果が事業収支で確認できた。一方、新型コロナウイルス感染症を理由に以前からの課題であった利用者数の減少についての打開策検討が不十分であることが見られる。より市民に親しまれる館となるよう、市民サービス及び情報発信を早急に見直し、利用者増加に向けて改善するよう求めたい。													

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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	52,455				52,455	
	利用料金	11,364				11,364	臨時休館・工事休館及び感染防止の利用自粛
	振興事業収入	501				501	振興事業カルチャー教室の受講料収入
	その他	4,293				4,293	GOTOイートチケット販売・換金手数料
	小計	68,613	0	0	0	68,613	
	(予算)					(0)	
支出	人件費	32,423				32,423	正:4人、非:3人
	光熱水費	9,128				9,128	臨時休館及び工事休館による
	修繕費	1,166				1,166	雑排水管漏水修繕・会議室サインージ修繕他
	委託料	16,319				16,319	
						0	
	その他	7,793				7,793	臨時休館及び工事休館における費用の減少
	小計	66,829	0	0	0	66,829	
(予算)					(0)		
収支	差引	1,784	0	0	0	1,784	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	

(2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4:良/協定等で定めた水準以上である 3:標準/協定等で定めた水準である 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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	3	3
		5:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	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
		7:収支の釣り合いが取れているか	—	—
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			
	前年度と比較し、収支が改善したか		3	3

指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数	19	評価	5	0	4	1	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.17											
<p>利用料金収入の内容については、業務上の利用や販売目的の利用回数が減少し続けていること、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用自粛により、ホールの利用及び付帯設備の収入にも影響が及んだため、利用料金収入が伸びなかった要因にもなっています。また、元気発信プロジェクトのチケット販売窓口・換金業務の取り扱いにより、雑収益の増収がありました。</p> <p>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。</p>													
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											
<p>収支のつり合いは取れているものの、GOTOイートチケットの販売及び換金手数料により、新型コロナウイルス感染症で減少した文化ホール及び各会議室等の減収分を補っている現状にある。これは一時的な収入であるため、再度館の活用方法を見直し利用者数の増加を図る必要がある。</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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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											4	4
	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											4	4
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											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												
	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	68	評価	5	0	4	2	3	20	2	0	1	0
		平均点数	3.09											
	大規模修繕については、担当課との調整を随時行い、施設利用者への周知を徹底し対応にあたりました。工事休館中は職員のシフト体制を見直し、適正な人員により、管理業務を行いました。施設利用状況を見ながら、舞台に携わる職員を対象に、音響設備及び照明設備の技術指導を実施し、専門技術のスキルアップを図りました。利用者が安心・安全に利用できるよう維持管理業務点検はもとより、舞台機構操作など危険が伴う作業には、経験豊かな特定職を配し、万全な体制で業務に当たりました。日常業務における設備点検等もマニュアルに従って行い、適切な維持保全に努めました。新型コロナウイルス感染防止策として、施設利用後のテーブル、イス、使用した備品などを全て消毒し、感染者を出さないように管理に当たりました。また、施設の利用状況に合わせた空調設備の換気運転を適正に行うなどの対策を実施しました。													
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	69	評価	5	0	4	3	3	19	2	0	1	0
平均点数		3.14												
施設全体の新型コロナウイルス感染症対策は十分行われ、日常業務における保守点検も基本協定及び仕様書に沿っており評価できる。														

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	66	18	69	153	A
	平均点数	3.30	3.00	3.14	9.44	
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	20	6	22	48	
	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	6	0	3	9	
	3点	14	6	19	39	
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、利用者減少に伴う省エネルギー等の経費削減効果は、事業収支においても顕著であり、評価できる。					
改善が望まれる点 【必須項目】	利用者がより施設利用しやすくなるようサービス提供の改善が必要である。特に、文化ホールの利用について、音響及び照明を使用する上で敷居が高く、利用者が気軽に相談しやすくなるよう改善が望まれる。また、令和4年度は利用者数の減少に柏崎芸術協会の閉所が重なり、前年に増して利用者数減少への危機感を持つ必要がある。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)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.	60
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	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	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	3,705	4,032	大規模改修工事による利用制限が無くなったため増加。
宿泊者(県外)	1,852	1,285	1,208	162	166	935	コロナの影響でほぼ横倍。
入館者(キャンプ県内)	1,613	1,551	1,445	785	1,050	1,289	コロナ禍だが、アウトドア人気により増加。
入館者(キャンプ県外)	431	378	571	117	122	324	コロナの影響でほぼ横倍。
入館者(その他県内)	67,205	77,503	86,701	33,735	55,417	64,112	大規模改修工事による利用制限・入館制限が無くなったため増加。
入館者(その他県外)	8,040	12,350	12,910	3,320	3,356	7,995	コロナの影響でほぼ横倍。
スキー場(一般)	4,121	6,273	1,851	7,303	6,565	5,223	コロナの影響により減少。
スキー場(学校等)	1,605	1,691	146	1,158	1,051	1,130	〃
合計	90,067	105,781	109,345	48,571	71,432	85,039	
合計(計画・目標値)	(90,070)	(91,120)	(92,200)	(93,250)	(94,300)	(92,188)	

(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	7回	GWあそびフェスタ、えんま市ごっこ、パラリンピック聖火フェス、プチはろういん、じよんのび村合同イベント2回、スキー場感謝祭。
法定点検(2回/年)	2回	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	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	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	4回	遊具点検
定期点検(営業期間中)	4回	4回	4回	4回	4回	索道施設(リフト)点検
浴槽水検査	6回	4回	4回	4回	6回	大規模改修工事終了したため、例年どおり二月に1回実施。
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	日常清掃の他、定期大清掃年3回、グリストラップ清掃年3回、貯水槽・貯湯槽・源泉槽清掃年1回実施。
柏崎市主催「番神自然水族館」	—	14日間	13日間	13日間	19日間	コロナの影響がありましたが、無事に終了。
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、かつ、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: 標準/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										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										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)										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										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										4	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										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	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 【該当の場合、必須項目】	「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	75	評価	5	0	4	15	3	5	2	0	1	0
		平均点数	3.75											
	・毎年の接遇研修では、復習と毎回違う項目の研修を繰り返し実施している。 ・随時、条例や各関係法令の確認を行っている。 ・随時、館内表示やホームページの案内等更新を行い、素早い情報提供を心掛けている。 ・常にアンケートを実施して、可能な限り対応できることは素早く実行している。簡易的な修理についても同様です。 ・苦情等に関しては、第三者委員会を備え迅速な対応を心掛けている。 ・常に新しい体験プログラムを考案し、お客様を飽きさせないよう改善、工夫をしている。また、じよんのび村と連携し、イベントを開催した。 ・事前に計画を立て、施設や設備の点検、修繕、清掃を実施している。 ・ポイントカードや割引券の発行、無料の日やお得なプランの設定など、利用促進に努めている。高額な宿泊料金は、ほぼ全てのクレジットカードが使用できるようにしました。 Go to eat、ONI割キャンペーンへの参加。 ・プレイホール、キューブへWi-Fiを設置した。 ・常に職員による巡回を実施、夜間も委託により警備を実施し事件等の未然防止に努めています。また日誌を記録、保管している。													
	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											
	・前年度の管理運営委員会において、要望として上がっていた「Wi-Fiの整備」に関し早急に対応し、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た点は評価できる。 ・㈱じよんのび村協会の社長が変わり、じよんのび村との連携に関し改めて両方で確認をした結果、これまで行ってきた連携は引続き行なっていくとともに、一層のコスト縮減と収益確保策の展開を行うため、具体的内容(イベントの共催・施設利用の特典・共同仕入れ・人的交流・営業及びPR活動)について令和4年度の事業計画書に盛り込んだ点は評価できる。													

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		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	82,617	394,658	不可抗力等支援金により増加。
	利用料金	30,663	25,777	20,960	13,545	20,286	111,231	コロナ禍だが、利用者増により収入増加。
	飲食売上	33,606	29,792	26,280	12,739	17,644	120,061	〃
	その他	17,180	18,139	16,774	13,328	17,998	83,419	〃
	前期繰越収支差	1,792	1,514	1,379	1,132	△ 834	4,983	
	小計	160,441	151,672	142,543	121,985	137,711	714,352	
	(予算)	(165,554)	(160,674)	(161,700)	(163,060)	(163,348)	(814,336)	
支出	人件費	70,832	71,143	65,481	65,919	69,372	342,747	正:15人、非:20人
	光熱水費	18,055	15,493	13,072	11,238	16,156	74,014	大規模改修工事終了により、1年を通して営業したため増加。
	修繕費	4,531	4,860	4,036	3,131	3,063	19,621	大規模改修工事終了したため修繕箇所減少、それに伴い例年より経費減少。
	委託料	17,057	13,523	14,804	14,398	18,221	78,003	大規模改修工事終了により、1年を通して営業したため増加。警備委託等増加。
	事業費(消耗品費、諸謝金等)	3,355	5,798	6,281	1,652	2,229	19,315	大規模改修工事終了により、1年を通して営業したため増加。小イベント実施。
	その他	45,097	39,476	37,737	26,481	30,295	179,086	大規模改修工事終了により、1年を通して営業したため増加。
	小計	158,927	150,293	141,411	122,819	139,336	712,786	
(予算)	(165,530)	(160,674)	(161,700)	(163,060)	(163,256)	(814,220)		
収支	差引	1,514	1,379	1,132	△ 834	△ 1,625	1,566	
	(予算)	(24)	(0)	(0)	(0)	(92)	(116)	

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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	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)	—	—
	【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、適正に支出を行っているか	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	4	4
		7: 収支の釣り合いが取れているか	—	—

評価	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】	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
【必須項目】	合計点数	23	評価	5	0	4	5	3	1	2	0	1	0
	平均点数	3.83		<p>・新型コロナウイルス及び大雪等の影響に伴い、キャンセルや利用制限により収入が減少した。また伸び悩んだ。</p> <p>・新型コロナウイルスを警戒するお客様は、食堂利用を嫌い食事の持込みが増え、結果飲食の売り上げが伸びなかった。</p> <p>・大規模改修工事終了したため、1年通しての営業ができ冬期体験活動や各種プランを実施することで、昨年度より収入が増加したが同時に支出も増えた。(光熱水費・燃料費・消耗品費・業務委託費等増加)</p> <p>・原油額高騰に伴う経費が増加、大雪による除排雪経費が増加した。</p> <p>・「番神自然水族館」、「柏崎市ジュニアリーダー研修」、「柏崎市民館講座」、「市民スキースクール」等柏崎市主催事業を積極的に受託し、収入増に努めました。</p> <p>・地域の方や小学校等と連携して各種事業を実施し、集客、売上増に努めました。</p> <p>・今後の改善策として、テイクアウト商品の充実、Wi-Fi環境の整備、キャンプ場拡張整備、迅速かつ正確な情報発信と広報活動の強化、地域との連携強化、倒木の活用、猛暑対策の強化、SDGsへの取り組み、人件費の削減、仕入れ業者の選定、消毒・衛生管理の強化などを図ってまいります。</p>									
【必須項目】	合計点数	19	評価	5	0	4	1	3	5	2	0	1	0
	平均点数	3.17		<p>・新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、最終的に赤字となったものの、弁当・パン等のテイクアウト商品の開発・販売、小規模イベントの多数の実施に取り組んだ結果、前年度よりも赤字幅を改善できたことは評価できる。</p> <p>・以前からの課題であり、コロナ禍によって一層浮き彫りとなった飲食売上に関して、早急な改善が求められる。</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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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											4	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											4	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
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											4	4
	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											4	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	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。											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
	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

【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	81	評価	5	0	4	18	3	3	2	0	1	0	
	平均点数	3.86		<ul style="list-style-type: none"> ・毎年研修計画や安全衛生計画を立て、研修や訓練を実施しています。(今年はリモートによる研修が多) ・毎日清掃や巡回を実施する他、AEDの点検、浴槽水やその機械設備などの点検を実施しました。また、定期的に冷媒設備の点検や各種検査を実施しました。 ・日報等を適切に記録、管理して、各種集計表や報告書を期限内に提出しました。また、維持管理に関する定期的な点検や修繕報告も遅延なく実施しました。 ・各種マニュアル等は、常に見直しを実施しました。 ・熱中症対策として、日除け用簡易テントやミストシャワーコーナーを設置しました。 ・つぶらやトイレ換気扇が故障したため、直ちに入替修繕を実施しました。 ・枝打ちや倒木処理、階段補修など自分たちで実施しました。 ・天候の急変には一番気をつかい、緊急時の対応に備えました。 ・施設賠償責任保険、自動車保険への加入の他、適宜傷害保険を掛けました。 ・個人情報について、就業規則や各種規定を配備し漏洩防止に努めるとともに、誓約書の記入・提出を実施しています。 										
【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		<ul style="list-style-type: none"> ・職員が新型コロナウイルス感染症の陽性確認がされた際、関係者への連絡、臨時休館対応、HPでの告知、職員のPCR検査等、時機を逸することなく素早く適切な対応が取れたことは評価できる。 ・県の大規模改修工事では対応しきれていない屋外施設について、定期的な点検や市への報告を行い、施設の修繕計画を立て、簡易なものに関しては自分たちで修繕を行っている点は評価できる。 										

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	70	19	69	158	A
	平均点数	3.50	3.17	3.29	9.95	
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	20	6	21	47	
	5点	0	0	0	0	
	4点	10	1	6	17	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	10	5	15	30	
	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】	・前年度に引続き、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、利用者数・売上ともに例年に比べ減となり、収支は赤字となったものの、指定管理者の経営努力により、単年度収支は前年度よりも改善することができた点は評価できるものであった。					
改善が望まれる点 【必須項目】	・県の大規模改修工事が前年度で完了し、4期ぶりの冬期間(11～3月)の営業となったが、コロナ禍の影響もあり、集客に課題が残る結果であった。翌年度以降、ウィズコロナを踏まえた集客の改善に期待したい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)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.	61
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	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	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	241		244	
交流室	2,155	2,001	991	1,068		1,554	コロナの感染状況による
調理室	1,997	1,922	944	1,026		1,472	
集会室2階	2,062	2,480	1,665	1,308		1,879	コロナの感染状況による
集会室3階	2,202	1,532	1,032	852		1,405	コロナの感染状況による
合計	8,685	8,182	4,852	4,495	0	6,554	
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	2	2	2	2		消防設備総合点検
浄化槽点検	6	6	6	6		点検
浄化槽清掃	3	3	3	3		清掃2回、第11条検査1回
空調設備点検	4	4	4	4		室外機1回、フィルター掃除2回、増圧ポンプ1回
自動ドア点検	1	2	1	2		点検
電気設備点検	2	2	2	2		点検
電気工作物保守	7	7	7	7		月次点検6回、年次点検1回
エレベーター点検	12	12	12	5		昇降機点検4回、年次点検1回
セコム点検	12	12	12	12		火災通報・緊急通報
定期清掃業務	2	2	2	2		床清掃・窓ガラス清掃
日常清掃業務	週3	週3	週3	週3		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
基本事項 【必須項目】	5: 優良/協定等で定めた水準以上のサービス提供がされ、かつ、独自の新たなサービスが提供されている	4	4
	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: 標準/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		
利用者対応 【必須項目】	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	3	3
	—: 施設の特性等により該当がないもの		
	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		
	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	4	4	
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	4	

サービス水準に関する評価	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	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	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	【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											
【総括I】		<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を実施し利用者確保に努めた。</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支援した。</p>												
		<p>新型コロナウイルス感染症の流行が長引く中、感染対策を取りながら入居者の健康維持に協力してもらった。結の里内でくらしのサポートセンターやコソコソ貯筋体操の活動ができ、入居者はメリハリのある生活を送ることができた。</p> <p>利用者対応では、介護認定を受けている入居者の増加により、巡回による入居者の見守りや安否確認、相談業務の必要性が高まっている。指定管理者の支援スキルを活かし、身体や認知面の機能変化に気を配り、入居者の親族や医療機関と連携した対応を行っていることで、入居者は安心して生活できていた。</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	18,658	18,908	18,658	18,658	74,882	
	利用料金	4,168	3,875	3,552	3,803	15,398	
						0	
	その他	24	22	24	23	93	
	小計	22,850	22,805	22,234	22,484	0	90,373
	(予算)	(23,185)	(23,291)	(22,909)	(22,753)		(92,138)
支出	人件費	14,632	14,219	14,066	14,126	57,043	正職員2名、嘱託職員2名、非常勤職員2名(管理職分を含む)
	光熱水費	2,908	2,470	2,178	2,331	9,887	
	修繕費	256	73	180	178	687	
	委託料	1,640	1,498	1,630	1,611	6,379	
	保守料	2,239	2,559	2,880	2,155	9,833	
	その他	2,079	2,198	2,134	2,009	8,420	
	小計	23,754	23,017	23,068	22,410	0	92,249
	(予算)	(23,167)	(23,273)	(22,909)	(22,735)		(92,084)
収支	差引	△ 904	△ 212	△ 834	74	0	△ 1,876
	(予算)	(18)	(18)	(0)	(18)	(0)	(54)

(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	0	0	0		0	
自主事業支出	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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	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、適正に支出を行っているか										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	4
		7: 収支の釣り合いが取れているか										—	—
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	18	評価	5	0	4	3	3	2	2	0	1	0
	平均点数	3.60											
	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 【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											
	入居者の増減により、賃貸料(利用料金)収入が予算を下回ったが、保険料支出を法人全体で見直したことや、保守契約の内容を見直したことにより経費を削減し、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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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

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】	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	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										
		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】	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		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。									
	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		入居者の平均年齢が80歳を超える状況であり、災害時や救急時には、早期の対応が必要である。平時からの訓練による備えと、入居者間の関係づくり、緊急連絡体制、地域や関係機関との連携体制について結の里の特性を活かした対応を行っていることと評価する。救急時には、家族到着までの医療機関付き添い対応も行っており、入居者に寄り添った指定管理者の丁寧な対応である。									

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	55	16	65	136	A
	平均点数	3.24	3.20	3.10	9.53	
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	4	1	2	7	
C評価:項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	13	4	19	36	
	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感染対策を行いながら、入居者の健康維持のため、コソコソ貯筋体操など交流の場を提供し、季節感のある行事を実施するなど、入居者がメリハリのある充実した生活を送れるように努めていた。元気の会での体調管理やワクチン接種に関する相談、診療所との接種に関する調整支援を行ったことは、入居者の安心につながった。					
改善が望まれる点 【必須項目】	介護サービスを利用しながら、生活されている方が多いことから、結の里での見守り、配食サービス、移動販売、介護サービスとの連携により、入居者が安心して生活を続けられるように居住施設としての環境づくりに努めてほしい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)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.	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	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	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	-	-	-	5	入居希望者は結の里で受け入れている
合計	8	1	0	0	0	5	
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	
消防設備保守	2	2	2	2		消防総合設備点検
浄化槽保守点検	3	3	3	3		浄化槽点検3回
空調エアコン	1	0	0	0		
電気設備保守	1	1	1	0		電気温水器使用前点検
一般工作物保守	4	4	4	4		精密検査1回、目視検査3回
エレベーター保守	4	0	0	0		
警備業務点検	1	1	1	0		
浄化槽清掃				1		第11条検査1回

(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、かつ、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: 標準/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: 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	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	—	—
		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	—	—
		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	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		
		—	
		—	
【 総括Ⅰ 】	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	合計点数 24 平均点数 3.00	評価 5 0 4 0 3 8 2 0 1 0
	冬季間の生活の場の確保や入居者のQOLの維持向上については、結の里を含め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、豪雪地で高齢化が進む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、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も大きく、法人が実施する様々な事業との連携を図りながら入居者の満足度を高めてきたと評価している。しかし、入居を休止した現在、融雪を中心とした施設管理については、基本協定や年度協定に沿って最低限の施設管理を実施している。		
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 25 平均点数 3.13	評価 5 0 4 1 3 7 2 0 1 0
令和3年度は、変更基本協定書を締結し、清掃や給湯設備等の保守管理、敷地内の清掃、除草等の整備について、維持管理業務の仕様書から削除し、冬期の施設管理業務を主な業務内容とした。ひだまりの設置目的は、豪雪地帯で暮らす高齢者に対する安心して健康で明るい生活を送ることができる場の提供であり、そこで生活する入居者の支援に関わる施設の運営と維持管理が、指定管理者の業務であるが、施設の維持管理業務のみを依頼する結果になっている。 想定外の融雪システム修繕が必要となったが、融雪対応について、適切に業務を行っていた。			

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	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	1,000	5,434	
	利用料金	123	13	0	0	136	
						0	
	その他	0	0	0	0	0	
	小計	1,965	1,605	1,000	1,000	0	5,570
	(予算)	(2,267)	(1,862)	(1,000)	(1,000)		(6,129)
支出	人件費	584	573	78	0	1,235	
	光熱水費	186	179	165	164	694	
	修繕費	0	0	0	401	401	融雪システム、玄関鍵修繕
	委託料	377	380	384	224	1,365	
	保守料	490	261	234	205	1,190	
	その他	328	212	139	62	741	
	小計	1,965	1,605	1,000	1,056	0	5,626
(予算)	(2,267)	(1,862)	(1,000)	(1,000)		(6,129)	
収支	差引	0	0	0	△ 56	0	△ 56
	(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	0	0	0	0	
	自主事業支出	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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										—	—
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか										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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか										—	—	
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										—	—	
指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	14	評価	5	0	4	2	3	2	2	0	1	0
	平均点数	3.50											
入居の中止に伴い、「豪雪地帯で暮らす高齢者に対して、安心して健康で明るい生活を送ることができる場を提供し、心理的及び身体的負担を軽減することにより、高齢者の福祉の増進を図る。」という設置条例に示された目的を果たすことができない現状である。現在は、公共施設としての役割を休止し、指定管理として受託する業務は、融雪を中心とした施設管理業務のみとなっている。施設の老朽化に伴い、修繕費が嵩んでいくほか、冬季間の融雪や屋根の雪降ろしなどは、専門業者でないことから指定管理料の範囲で賄うことが困難な状況となっている。前年度に、豪雪で破損した箇所の修繕も予算不足で実施できなかったことから、他に適切な指定管理者があると自己評価している。また、当会が継続して指定管理者になることにより、公共事業がコスト高になるのではないかと懸念している。													
所管課の評価 【必須項目】	合計点数	12	評価	5	0	4	0	3	4	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
委託契約の見直しを行い、入居者がいない実態に合う警備の内容に変更し、経費削減に努力された。しかし、想定していない融雪システムの故障や玄関鍵の破損により、修繕費がかさみ、予算で計上した人件費を支出できないなど、収支のバランスを崩す結果になったが、所管課と協議し、必要性の高い修繕を優先し、適切に対応していた。													

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
	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

する評価	【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	—	—											
		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										
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	61	評価	5	0	4	1	3	19	2	0	1	0
		平均点数	3.05												
	所管課の評価	【必須項目】	合計点数	60	評価	5	0	4	0	3	20	2	0	1	0
		平均点数	3.00												

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。

施設の維持管理では、経年による不具合があり、融雪システムの故障や玄關鍵の破損、浄化槽の異音など都度適切に対応していた。3月の地震後も、現地確認の報告があり、所管課との非常時対応の連絡も適切であった。

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	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】	入居希望者を結の里で受け入れる対応を行っているため、施設の維持管理業務のみを依頼している。冬期間、融雪システムの稼働を定期的を確認し、融雪状況や灯油の確認など丁寧に対応を行っていた。委託料に関して、警備内容を大幅に見直し、実態に合う内容に変更したことで経費の削減を図っていた。					
改善が望まれる点 【必須項目】	施設の維持管理業務を依頼している今期の指定管理においては、保守業務と冬期間の維持管理業務の遂行に努めてほしい。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年 5月30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.	63
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	令和3年4月1日	～	令和8年3月31日
施設所管課	福祉保健部		福祉課
			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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	4,318					4,318	
自立訓練(機能訓練)	247					247	
放課後等デイサービス	780					780	
地域活動支援センター	1,593					1,593	
合計	6,938	0	0	0	0	6,938	
合計(計画・目標値)	(8,210)						

(2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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					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					備品、ガラス、ブラインド、障子等
保守・点検(日常)	適宜					備品等 I 種
保守・点検(定期)	1回					厨房機器、据置型車椅子入浴装置
保安・警備(日常)	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					災害防護訓練及び検討、センター外巡回
小規模修繕	適宜					
備品購入	適宜					
教室・イベント・行事	3行事					ミニえんま市、ミニ運動会、クリスマス会
自主事業	3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

(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、かつ、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: 標準/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)	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	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	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	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の特性が生かされているか	4	4										
	感染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】													
指定管理者の自己評価	合計点数	61	評価	5	0	4	4	3	15	2	0	1	0
	平均点数	3.21											
【必須項目】	○「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。ホームページに活動中の写真を掲載し事業所の理解や利用促進に努めた。 ○感染症予防対策(清掃回数、利用者・職員・来客者の検温)を継続した。県外の往来等、法人マニュアルに沿って対応した。 ○多機能型の日中活動支援によって障害種別や年齢の枠を越えた利用者同士の交流が活発に行われている。 ○入浴設備や厨房設備等の大きな設備の不具合は健康推進課担当者と確認している。												
	所管課の評価	合計点数	61	評価	5	0	4	4	3	15	2	0	1
【必須項目】	平均点数	3.21											
【総括I】	・ホームページ更新を1回/月行い、事業所理解、利用促進に取り組んでいた。 ・3障害(精神・身体・知的)の障害者、障がい児が利用する多機能型日中活動支援施設であり、多岐にわたる支援内容を提供している。 ・デイサービス全体がワンフロアであるが、施設全体の衛生環境が保持され、清潔も保たれている。 ・昼食を摂取する場面もあるため、パーテーションの活用など行い、感染拡大防止対策にも十分に留意して取り組まれている。												

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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	
	障害福祉サービス等事業	86,378				86,378	前年度比利用者の増
	その他	5,929				5,929	新型コロナウイルス感染症対策補助金を含む
	小計	92,307	0	0	0	0	92,307
	(予算)	(91,244)					(91,244)
支出	人件費	68,895				68,895	正:9人、非:14人【必須】
	光熱水費	2,783				2,783	
	修繕費	142				142	
	業務委託費	3,445				3,445	
						0	
	その他	12,997				12,997	
	小計	88,262	0	0	0	0	88,262
(予算)	(91,210)					(91,210)	
収支	差引	4,045	0	0	0	0	4,045
	(予算)	(34)	(0)	(0)	(0)	(0)	(34)

(2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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											3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか											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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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													
	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。											3	3	
	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	
総括Ⅱ	指定管理者の自己評価 【必須項目】	合計点数	21	評価	5	0	4	0	3	7	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
○各事業とも、利用希望者に対しては受け入れるように努めた。 ○各事業の給付費収入は個別に管理している。 ○相談支援のサテライト窓口による収支に大きな変化は見られない。相談員が事務作業に集中できるメリットはあるが、相談者が落ち着いて相談できる環境ではなく、会議の場としても向かないと感じている。利用者が創作活動で作った作品の展示、販売をすることで創作のやりがいに繋げることはできた。														
総括Ⅱ	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	21	評価	5	0	4	0	3	7	2	0	1	0
		平均点数	3.00											
・介護給付費では、重度訪問利用者増により、収入増につながった。 ・職員の適正配置(事務職員の配置)により全体的な収支管理を徹底したことで、昨年度に続き黒字が継続している。														

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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
		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

する評価	【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	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									
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	【必須項目】	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											
所管課の評価	【必須項目】	○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維持した。 ○強度行動障害、相談支援初任者研修、相談支援現任研修を受講し、事業実施体制を整えた。 ○月1回の防災訓練を実施し、マニュアルの見直しを行った。 ○法人の個人情報取扱規定に沿った取り扱いを行った。												
		合計点数	66	評価	5	0	4	0	3	22	2	0	1	0
平均点数	3.00													
		・職員配置を整え、職員研修を的確に受講し、職員体制・事業実施体制を構築し、的確に事業実施された。 ・職員が資格を取得し、さらにスキルアップできるように、人材育成のための各種研修受講を継続している。 ・災害時対応マニュアルの見直しを行い、防災訓練が適時実施された。												

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	61	21	66	148	A
	平均点数	3.21	3.00	3.00	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	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	0	0	4	
C評価: 項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	15	7	22	44	
	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】	・昨年度から新たに「放課後等デイサービス」として、障がい児サービスを提供している。特殊浴槽(寝たまま入浴できる)施設を最大限に生かして、成人のみならず児童も入浴することができることから、ニーズに対応した障害福祉サービスの提供を行っている。学校(特別支援学校)も、特別支援学級(市立学校)も下校後迎え入れ、家族のお迎え時間(最長18:15)まで、きめ細やかに対応している。					
改善が望まれる点 【必須項目】	・自立訓練(機能訓練)は、柏崎市内で唯一のサービスであるが、利用者の減少により定員が5名から3名に減少した。送迎範囲についても、旧市内が中心であり、西山地区、高柳地区の送迎対応は行っていないため、利用者が制限されることから、課題解決に向けた検討が必要である。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)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.	64
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	令和3年4月1日	～	令和8年3月31日
施設所管課	福祉保健部		福祉課
			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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	3,077					3,077	
調理実習室	0					0	
研修室和室	2,080					2,080	
会議室	4,065					4,065	
作業研修室	6,762					6,762	
プレイルーム (R4から心身障害者 作業訓練室)	5,940					5,940	
ボランティア図書館、集会室	2,027					2,027	
相談、その他	1,225					1,225	
合計	25,176	0	0	0	0	25,176	新型コロナウイルス感染症に係る新潟県の特別警報及びまん延防止等重点措置の適用により、前年度より短期間ではあるが、休館・貸館制限を行った。
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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
イベント	0回					
ボランティア交流会	12回					
エレベーター保守点検	12回					
自動ドア保守点検	2回					
清掃業務	毎日					
自主事業	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、かつ、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: 標準/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	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		3	3

サービス水準に関する評価	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	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												
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】		—	—											
			—	—											
総括Ⅰ	指定管理者の自己評価 【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												
	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。 項目7については、新型コロナウイルス禍ではあるが、新たな利用団体も増えている。SNSは当施設側の発信だけでなく、利用者からの発信で利用が増えるため、多くの方から、特にSNS活用世代からの利用機会を増やしていくよう努力していきたい。														
	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													
新型コロナウイルス感染症による制限がある中、サービスの提供が適切になされていると評価する。 ホームページ及びFacebookの更新をこまめに行い、柏崎市総合福祉センターを拠点とした活動の紹介及び宣伝に積極的に取り組んでいる。 敷地内の安全確保及び新型コロナウイルス感染症対策に努めながら、地域福祉の拠点として、市民が安心して利用できる環境の整備に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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	22,567				22,567	
	利用料金	164				164	
	その他	649				649	
	小計	23,380	0	0	0	23,380	
	(予算)	(23,787)				(23,787)	
支出	人件費	5,364				5,364	正職員:1人
	光熱水費	6,359				6,359	
	修繕費	123				123	
	委託料	8,862				8,862	
	租税公課	880				880	
	その他	2,931				2,931	
	小計	24,519	0	0	0	24,519	
(予算)	(23,787)				(23,787)		
収支	差引	△ 1,139	0	0	0	△ 1,139	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	

(2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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											3	3	
		5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか											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	
		7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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														
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	施設の経年劣化に伴い、各設備等で修繕費が毎年かかっている状態である。業者へ修繕発注をすると高額になるため、職員で修繕をし、支出を抑えている。今後も継続的に修繕費がかかる見通しである。 項目7について、利用人数が新型コロナウイルスの影響により減少しているため、収入の確保が難しい状況である。 高齢者や障がい者の利用はあるが、若年層や有料団体の利用が少ないと感じられる。
	平均点数	3.00													
【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	前年度に比して委託料を削減したり、修繕を指定管理者自ら行ったりするなど、支出削減への取り組みは確かに見られるが、依然として支出が収入を上回る赤字の状態が続いている。支出の削減には特に優先して努める必要がある。 また、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたとはいえ、貸館収入が当初予算額を下回る状況であることから、指定管理料以外での収入増に向けた取り組みが必要不可欠である。 人や予算に限られる中ではあるが、地域福祉の拠点となる施設の持続可能性を高めるため、優先順位を付けた上で、適切な経理及び収支改善にあたっていただきたい。
	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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

実施体制に関する評価	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											
		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											
	【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】														
	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											
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。 大きな災害はなかったが、感染症での報告・連絡・相談において、所管課である福祉課と適宜連携をとり、利用への不安を防ぐことができたと感じている。今後も同様に対応していきたい。															
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													
事業計画に基づき、適正な実施体制が取られていると評価する。 新型コロナウイルス感染症対策に際し、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万が一発生した際に体制が機能するよう、訓練を行うなど、日頃の備えが引き続き必要である。															

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		52	15	63	130	A
	平均点数		3.06	3.00	3.00	9.06	
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	5	21	43	
	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		1	0	0	1	
	3点		16	5	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】	新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、地域福祉の拠点施設として、利用者にとって気持ちの良い環境をつくるべく、サービス水準の向上に取り組んでいる点は評価ができる。 ソーシャルメディアを活用した活動の紹介、宣伝に積極的に取り組んでいることから、引き続き強化していただきたい。						
改善が望まれる点 【必須項目】	依然として続く赤字の状態は、特に優先して改善することが必要である。 収支を少しでも改善するための、光熱水費や修繕費削減の取り組みは、今後も続けていくべきである。 人件費や光熱水費を含めた支出削減、指定管理料への依存を少しでも減らすための貸館収入確保へ努め、持続可能な施設環境をつくっていくことが望まれる。						

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年 6月 2日

1 基本情報

施設名	柏崎・夢の森公園	No.	65
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	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	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	77,200				67,300	新型コロナからの回復
環境学校	7,201	12,029				9,615	新型コロナからの回復
市民活動	532	1,171				852	新型コロナからの回復
合計	65,133	90,400	0	0	0	77,767	
合計(計画・目標値)	(119,200)	(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	毎日				土日除く
法定点検	6回	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	12回				遊具、パイオトイレ、グリストラップ等
清掃業務	毎日	毎日				日常清掃
カフェ	毎日	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、かつ、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: 標準/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)	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

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	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】	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	4										
	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											
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】														
総括Ⅰ	合計点数	73	評価	5	5	4	3	3	12	2	0	1	0	
	平均点数	3.65												
指定管理者の自己評価【必須項目】	<p>▼全体を通して 令和3年度はコロナの影響により9/3～16に休館があったが(1回だけ)、それ以外の期間ではGWやカキツバタまつりのある5月の来園者数が最も多かった頃に比較して2/3ほどまで回復するなど、昨年に引き続きコロナによる影響を受けながらも年間来園者数は、57,400人から77,200人に回復。令和4年度にコロナ前の水準(9万人程度)近くまで戻していくことも期待できる1年であった。ただ全体としては感染者数の増減によってプログラムがキャンセルになったり来園を控える動きがあるなどのコロナの影響がある中で、来園者にどうしたら公園での体験を安心して楽しんでもらうことができるか、試行錯誤した1年であった。</p> <p>▼一般来園者 環境学校のプログラムを利用しない一般の来園者向けには、第2期指定管理期間の重点取組項目であるSDGsや獣害問題を考える体験型展示や、光月堂などの地域のお店と共同開発したおみやげの充実、キッズスペースを拡大するなどのカフェの魅力向上、観光協会と連携したカキツバタの観光需要を喚起する広報営業活動など様々な活動を行った。</p> <p>▼環境学校 安心して体験プログラムに参加してもらうにはどうしたらいいかを常に考えながらプログラムを企画、実施した。昨年度の環境学校利用者の方からも、コロナ対策的に家族単位での活動は参加のハードルが低いことがわかったため、今年度は親子キャンプや親子での1日自然体験(夏休み中のどろんぼ(泥遊びプログラム)、お盆時期の谷根溪流ウォークなど)を増やした。子ども会や親子活動などの団体プログラムがコロナ感染者数が増えることと安全を優先してすぐにキャンセルにせざるを得ないという状況の中、親子単位での個人プログラムを多くしたことは収益的な面でも影響が大きかった。またこどもだけのキャンプを求める声に応え「きょうだいキャンプ」を初めて実施。宿泊が兄弟ごとのテントになるためコロナ対策としても問題なく、募集開始からすぐに定員になってしまう人気ぶり、急遽回数を2回に増やして実施した。保護者からも大変好評のプログラムで、こどもたちだけの自然体験に関するニーズが依然として高いということがわかる結果となった。また利用が少なくなる冬季は、大人向けのワークショップ(森のカルチャー教室)に力を入れ、zoomを活用したオンラインワークショップも実施した(野生鳥獣害被害に対する理解を広げるためのワークショップ)。withコロナ時代に合わせ感染対策を適切にとりながら、参加者ニーズに応えられる安心安全なプログラム運営を行い、SDGsを自分事として体感できる環境学校の取組をより広げていくことで、柏崎地域の持続可能性や活性化につなげていきたい。</p> <p>▼里山の保全管理 令和3年度は西の丘エリアの枯れたアカマツ及び千年松の間伐に加え、園路の圧迫感軽減のためスギ伐採を行った。また、東の丘エリアについても、ブナ林の創出を目指すエリアにおいて、幼木の日照を確保する目的から大径木のスギの伐採を行った。今期の伐採においては、本数こそ昨年に比べ減少傾向にあるが、そのサイズや伐倒及び搬出について非常に困難なものも多く、かなりの時間を費やすこととなった。再資源化につながる量は昨年を上回る量となった。また、ここ数年行ってきたヒシとりの作業は、大池内に入ることができる夏場に継続的に実施した。新たな道具を制作したことにより、一度に大量にヒシを除去できるノウハウを開発、昨年度までよりも効率的にヒシとりを行うことができるようになった。</p> <p>▼市民活動 市民活動のボランティアは高齢の方も多く、実施にあたってはしっかり感染対策をとることを最優先して活動を行い、各団体ごとの活動については9月の休館期間を除きほぼ予定通り行うことができた。ただ団体が一斉に集まる総会や里山の感謝祭などが実施できなかったことから、昨年好評だった「ゆめのもり通信」を今年度も発行することにし、さらに他団体の活動を知ることができるよう、新たな活動を展開している団体にインタビューを行った活動紹介動画を3本作成し、市民ボランティアのモチベーションアップにも取り組んだ。ライオンズクラブや青年会議所などの運営会議以外のボランティア団体の活動も行われ、最終的</p>													
所管課の評価【必須項目】	合計点数	72	評価	5	4	4	4	3	12	2	0	1	0	
	平均点数	3.60												
	<p>新型コロナウイルスに係るまん延防止重点措置による人の移動制限など多くの制約があるなか、前年度比139%の90,400人が来園した。未だ目標値には満たないが、新型コロナウイルスの流行前の水準に回復した。コロナ禍ではあったが、利用ガイドラインに基づき、感染対策を講じた環境プログラムの実施により、来園者、環境学校、市民活動の全てにおいて、利用者数が増加する結果となった。一般利用者向けに、カフェ内のキッズスペースの拡大を行ったこと、また、環境学校において、親子キャンプや親子での1日自然体験などのプログラムを充実させるなど、ファミリー層をターゲットとした取り組みが利用者の増加につながった。公園内の保全活動においては、里山内園路の圧迫感軽減や林内の下層植生の発達促進を目的とした大径木の間伐では、多くの労力を費やした。また、除草作業においても、繁茂が著しい大池のヒシ取り作業では道具や作業方法の工夫により効率化を図り、また、池の水際を重点的に除草することで視認性を高め、池への転落を防ぐ努力が見られた。どの作業も、地味な作業ではあるが、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高い効率性な方法を模索する姿勢は評価できる。</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	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			127,340	
	利用料金	4,964	8,585			13,549	新型コロナからの回復
	カフェ	7,857	8,683			16,540	新型コロナからの回復
	その他	1,019	1,000			2,019	自販機、原子力給付金
	小計	77,510	81,938	0	0	159,448	
	(予算)	(83,570)	(84,570)			(168,140)	
支出	人件費	41,081	42,430			83,511	常勤:7人、非常勤:4人
	光熱水費	3,827	4,096			7,923	開館日の増加
	修繕費	2,917	3,271			6,188	
	委託料	15,378	16,214			31,592	
	広告宣伝費	1,188	1,239			2,427	
	その他	12,678	14,379			27,057	
	小計	77,069	81,629	0	0	158,698	
	(予算)	(83,560)	(84,560)			(168,120)	
収支	差引	441	309	0	0	750	
	(予算)	(10)	(10)	(0)	(0)	(20)	

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4:良/協定等で定めた水準以上である 3:標準/協定等で定めた水準である 2:やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1:劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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	3	3
		5:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	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
		7:収支の釣り合いが取れているか	—	—
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	—	—	
		—	—	
		—	—	

	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 【必須項目】	<p>▼収支 今年度も昨年度に続きコロナウイルスの影響による休館や来園者数の減少、予約済みの環境学校プログラムの中止やキャンセル(特に団体プログラムのキャンセルが多い)などにより、指定管理料を含む収入目標(体験プログラム、カフェ、自販機等)8,357万円には達することができなかったが、支出を200万円弱減少させることで、結果的に+約31万円の収支となった。</p> <p>▼売上 売上の減は、環境学校のプログラム売上が予定より約40万円減少、カフェ売上が約130万円ほど減少し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、カフェの売上ともにほぼコロナ前の水準まで戻すことができたことは評価できると考えている。コロナ対策をとりながら安全に公園を利用していただくための基本的な清掃業務や、気持ちよく安全に公園を散策できるようにするための草刈りや里山の保安全管理、利用を広げるための広報営業活動など、日々地味な努力、改善を着実に積み重ねた結果であると考えている。</p> <p>▼支出 支出の減は消耗品約55万円、委託料約74万円、水光熱費約60万円、賃借料約79万円の減が大きな要因。コロナの影響による利用者の減少、体験プログラムやカフェの利用の減少などが影響しているが、支出を削減できたのはそれだけが要因ではない。昨年度に引き続き保安全管理作業の自社スタッフによる内製化に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と考えている。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、15周年に向けてHPは重点的に改訂を行うなど、効果的な広報を行うことができた。</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
	平均点数	3.20											
	<p>新型コロナウイルスの影響により、団体プログラムのキャンセルが多かったことなどで収入目標を達成できなかったが、環境学校やカフェの売り上げを新型コロナウイルス流行前の水準まで戻したことや園内の保安全管理、施設の修繕などを極力自社で行うことの努力により、支出の圧縮を図り、収支を増やすことができたことは評価できる。</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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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		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		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		—	—
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		—	—
			—	—
			—	—

	合計点数	63	評価	5	0	4	3	3	17	2	0	1	0
	平均点数	3.15											
指定管理者の 自己評価 【必須項目】	<p>令和3年度はコロナの感染状況に臨機応変に対応しながら、安心・安全な施設運営に加え収益もしっかりと確保できる実施体制の再構築に取り組んだ。指定管理業務全体として安全性と収益性を同時に確保していくために、カフェや清掃担当のスタッフも含め内部のコミュニケーションに力を入れたことが、結果としてコロナ対策がとられた安心な施設という認知を広げ、それが来園者の増加につながったものと考えている。</p> <p>▼環境学校の実施体制 コロナ禍において自然の中でゆっくり過ごすことやキャンプがブームとなる中、夢の森公園が市民や来園者にどのようなサービスを提供することが、それらの人たちの満足や地域社会への貢献になるのかを考えながら環境学校の運営を行った。主催の環境学校プログラムラインナップを家族単位での体験に合わせることや、コロナ対策がとられ安全に実施できる団体プログラムの展開方法の修正、またそれらの取り組みや情報が正しく利用者に伝わるよう、広報や営業活動を実施した。コロナによる影響が長期化することも踏まえ、「対策を考えては実行し、さらにそれを改善していく」という意識と流れをつくることができた。またそれらのプログラムを安全に実施するための大前提であるスタッフの安全(適正な労務管理、メンタルケアなど)を確保することも重要であり、シフトを臨機応変に調整しながら全体として実施体制に穴があかないように補い合いながら効率的な運営が行なえるよう努力した。</p> <p>▼施設管理・修繕の実施体制 令和3年度はいくつかの設備関係における突発的修繕が発生し、迅速な対応が求められた。そんな状況下でも自社メンテナンスチームが最大限に機能し、最小の期間にて復旧することができた。今後も老朽化が進む現状を柏崎市の担当者と共有し、より計画的な修繕や、更新につなげていきたい。園路や木道、ベンチ等については、適宜軽微な修繕を重ね維持作業を続けているが、復元のレベルを超えたものに対する処置を含め、柏崎市と安全性や利便性に加え、利用頻度等も加味した効率的かつ効果的な修繕を実施、提案していきたい。</p> <p>▼カフェの実施体制 コロナの影響が続く中ではあるが、カフェの売上は昨年度よりも増加した(+700千)。9月のエコハウスの休館期間中も館内に入らずにカフェスペースから直接屋外で購入できるスタイルでテイクアウトメニューを販売したり、SNSを活用した販促努力をおこなったことで、来園者数がまだコロナ以前に戻らない中で、売上は通年でコロナ前と同水準まであげることができた。今後も感染対策を徹底しながら、来園者によりよいサービスを提供すること、地産地消などのコンセプトを形にしていこうと、事業者としての収益を確保していくことにチャレンジしていきたい。</p> <p>▼都市計画課や市役所他部署との連携 昨年度所管課が変わって以降継続して行ってきた都市計画課とのコミュニケーションはより頻度を増やし、令和3年度もコロナ対策をはじめ、令和4年度の15周年に向けて市役所でのカキツバタ展示や、ライオンズクラブの寄付など、様々な分野で密に連携を図ることができた。公園の可能性をさらに広げていくための指定管理者としての第2期重点取組事項、観光(かきつばた苑の魅力アップ)、獣害対策(オンラインワークショップ開催、獣害展示)、SDGs(コロナ禍に合わせた環境学校の改善)などについても、農政課や教育委員会(博物館)などの部署とも連携を図りながら進めることができた。</p>												
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数	63	評価	5	0	4	3	3	17	2	0	1
	平均点数	3.15											
<p>コロナ禍においても、飲食を伴う体験プログラムでは参加者を家族単位で分けることや参加者が食品に触れる回数を減らす工夫(スタッフが予め取り分ける)などで、感染症対策に努めた。また、施設の清掃や消毒をこまめに行うことで、来館者へ清潔感のある施設としての認知を図った。引き続き、安心して参加できるプログラムの構築、施設の管理に努めてほしい。また、観光、獣害対策、SDGsに取り組むことにより、新しい循環の仕組みづくりに期待したい。</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	72	16	63	151	A
	平均点数	3.60	3.20	3.15	9.95	
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	20	5	20	45	
	5点	4	0	0	4	
	4点	4	1	3	8	
	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】	<p>コロナ禍であったが、感染防止対策を講じたプログラムの取り組みや内製化による経費の節減などの取り組みにより収益を得ることができた。また、親子を対象とした施設の整備やプログラムの実施により来園者が大幅に増加した。公園の魅力向上を図るため、地道な努力を重ねたことは高く評価できる。</p>					
改善が望まれる点 【必須項目】	<p>収支はプラス、来園者も増加傾向であるが、現在も続く新型コロナウイルスなどの影響で計画どおりに進まず厳しい状況が継続すると考えられる。影響を最小限に留めるプログラムの構築や施設運営にさらなる工夫が望まれる。</p>					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年5月31日

1 基本情報

施設名	モーリエ駐車場	No.	66
指定管理者	柏崎商工会議所		
指定期間	令和3年4月1日	～	令和8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:台)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	75,964					75,964	コロナ感染症の状況による
利用者数2							
利用者数3							
利用者数4							
利用者数5							
合計	75,964	0	0	0	0	75,964	
合計(計画・目標値)	(94,900)						

(2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
各種点検	10回					車路管制設備、エレベーター、自動ドア、防火扉他
駐車場管理業務①	毎日					開閉、見回り等
駐車場管理業務②	毎月					利用料の回収・入金
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、かつ、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: 標準/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)	2	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	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	—	—
	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 平均点数 3.12	評価 5 0 4 3 3 13 2 1 1 0
	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
		アンケートは実施していない。前年度に引き続き、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、利用者が通常時と比較して減少となった。発券機・精算機の入替工事が実施されたが、市の担当課、施工業者との連携によりトラブルも無く完了させることが出来た。火災報知関係の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。	
		アンケートの実施や意見箱の設置は行っていないが、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取りやすい体制ができています。令和3年度は発券機・精算機の入替工事を行った。夜間に入替工事を行うにあたり、駐車場の閉鎖時間を少し早めたが、利用者に適切に周知を行うことでトラブルなく入替工事を実施できていた。火災報知機関係の修繕についても適切な対応が実施されていた。利用者は前年度よりも増加しており、月極・時間利用ともに一定の需要が見込まれる。計画的な修繕工事の実施とともに、突発的な修繕に備える必要がある。	

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	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	18,418				18,418	
						0	
	その他					0	
	小計	18,418	0	0	0	0	18,418
	(予算)	(19,780)					(19,780)
支出	人件費	6,750				6,750	正:4人、非:7人【必須】
	光熱水費	2,336				2,336	
	修繕費	327				327	
	委託料	1,405				1,405	
	保守料	2,674				2,674	
	その他	4,690				4,690	
	小計	18,182	0	0	0	0	18,182
	(予算)	(19,780)					(19,780)
収支	差引	236	0	0	0	0	236
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

(2) 自主事業の収支状況

(単位:千円)

区分	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7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	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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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 【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											3	3
	5: 事業計画に基づき、適正に支出を行っているか											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	
	7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—	
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													
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の伸び悩みについては、一定程度の落ち着きをみせた。市との協議により赤字の補填を見込んでいたが、年度末の利用者確保並びに支出の管理により、結果的には黒字で終了し、補填は不必要となった。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、管理体制の更なる効率化、適正化と経費削減の双方を実現できる手法についても担当課に対して提案を行った。														
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拡大の影響から収入が落ち込んでいたため、市から指定管理料の支援を行ったが、緊急性の低い修繕の見送りや一部支出の削減に努めたことで、最終的には黒字となり市からの支援は行わないこととなった。新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも収支がプラスになったことは評価できる。数年ぶりのイベント開催等で利用者の増加が見込まれるため、新型コロナウイルス感染症と利用状況を注視しつつ、見送っていた修繕についても実施を検討してもらいたい。														

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
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

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	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。	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 平均点数 3.14	評価	5 0 4 3 3 18 2 0 1 0
	所管課の評価 【必須項目】	合計点数 64 平均点数 3.05	評価	5 0 4 1 3 20 2 0 1 0
	<p>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。</p> <p>トラブル発生時は速やかに市へ報告し、即時対応することで被害を最小限に抑えている。機械の不具合や緊急的な修繕についても速やかに対応・共有しており、大きなトラブルはなく適切な管理が行われている。</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	50	16	64	130	B
	平均点数	2.94	3.20	3.05	9.19	
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	16	4	20	40	
	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】	新型コロナウイルス感染症の影響で利用者・収入の減少に見舞われていたが、可能な限り支出を減らすことで最終的に黒字額を確保した。緊急性のある設備修繕についても利用者への影響に配慮し滞りなく完了している。					
改善が望まれる点 【必須項目】	経年劣化に伴い、修繕が必要となる箇所が増えている状況である。令和4年度からは計画的な大規模修繕を予定しているが、これまで緊急性が低いとして見送ってきた修繕や、突発的に発生する修繕を考慮して、指定管理者と市でより密な協議を行う必要がある。 要求水準書に記載のある利用者へのアンケート実施が行われていないため取り組む必要がある。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年 5月31日

1 基本情報

施設名	柏崎市民活動センター	No.	67
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	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	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	0		112	感染症拡大に伴う利用ニーズの減少。日中の専有利用希望の問合せ複数件あり。
②交流・活動ルーム3	3,345	2,555	603	1,301		1,951	感染症拡大に伴う利用ニーズの減少からの若干の回復
③来館者数	34,401	29,412	13,841	16,745		23,600	感染症拡大に伴う利用ニーズの減少からの若干の回復
合計	37,993	32,162	14,451	18,046	0	25,663	
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	450		642	感染症拡大に伴う利用ニーズの減少
(計画・目標値)	(700)	(720)	(740)	(750)	(750)	(732)	

(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	1回		元気なまちづくり事業補助金審査会(年1回)
振興事業	11回	13回	21回	26回		別アングル(年4回)、地域の見える化(年4回)、LikeWorkSchool(年1回(全6回の講座))、よるラボin柏崎(年9回)、アイデア交換会(年3回)
法定点検(5回/年)	6回	6回	6回	5回		消防用設備(3回)、防火対象物(0回:法定検査免除中)、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	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	12回		エレベーター(12回)
日常清掃業務	毎日	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	1回		年1回の大規模清掃
除排雪業務(随時)	4回	0回	7回	9回		除雪(9回)、排雪(0回)
除草業務(随時)	0回	0回	2回	2回		年2回の大規模除草
自主事業(催事)	3回	1回	0回	0回		
自主事業(サービス)	随時	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、かつ、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: 標準/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	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										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										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))										3	3		
自主事業 【該当の場合、必須項目】	21: 多様な主体の協働体制の構築に向けた取組を実施しているか(仕様書特記事項(4))										4	3	
	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										4	4	
	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	
指定管理者の自己評価 【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	
	合計点数	74	評価	5	0	4	5	3	18	2	0	1	0
平均点数	3.22												
総括Ⅰ)	1: 中期計画の期間終了に伴い、新たな中期計画を担当課と1年間かけてワークショップを行い、策定した。 12: 新たな利用促進をはかるため、SNS等の広告を新規施策として実行した。 19: 中期計画最終年度に、3つのKGIを無事達成することができた。 21: 振興事業にて様々なジャンルの専門家にメンターを依頼したほか、柏崎市の他課からの相談も増えた。 ・自主事業の視察研修の受入は件数が大幅に増えたほか、市の事業終了に伴い新たな自主事業そーぐーの開設など、積極的な事業構築を行うことができた。												
	合計点数	72	評価	5	0	4	3	3	20	2	0	1	0
平均点数	3.13												
所管課の評価 【必須項目】	12: 100件掲載を達成したプレイヤーマップは高いページビュー数を誇り、宣伝効果のみならず、閲覧者とプレイヤーとをつなぐ役割にも貢献し、サービス向上や拠点性を高めるプラスαのアイテムとして利用促進に寄与したと評価できる。 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実施方法の検討・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。 自: 新たな資金調達機能を立案・構築した点については、終了した元気なまちづくり事業補助金を十分に補完し、かつこれまでの経験や相談ニーズ等を捉えた増強的な内容であり、市民活動の拠点としての効用を發揮した自発的かつ積極的な事業として評価できる。												

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	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	31,860	31,610	30,800	29,150	123,420	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	273	1,739	感染症拡大に伴う利用ニーズの減少からの若干の回復
	振興事業収入	740	289	261	259	1,549	
	その他	458	239	319	243	1,259	感染症拡大に伴う利用ニーズの減少からの若干の回復
	小計	33,726	32,713	31,776	29,925	0	128,140
	(予算)	(33,380)	(32,895)	(32,312)	(29,953)		(128,540)
支出	人件費	17,001	16,320	15,640	14,278	63,239	正: 5人、非: 2人【必須】
	光熱水費	2,663	2,763	2,572	3,176	11,174	電気料金高騰による増
	修繕費	1,106	63	113	386	1,668	老朽化による建物修繕など
	委託料	5,437	5,176	5,621	5,553	21,787	
	その他	4,879	5,456	4,946	4,586	19,867	
						0	
	小計	31,086	29,778	28,892	27,979	0	117,735
(予算)	(33,590)	(32,895)	(32,312)	(29,953)		(128,750)	
収支	差引	2,640	2,935	2,884	1,946	0	10,405
	(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		
収支	自主事業収入	651	663	10	296	1,620	視察研修など来館を伴う事業利用のニーズ回復による
	自主事業支出	378	338	0	53	769	
	差引	273	325	10	243	0	851

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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、適正に支出を行っているか	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
		7: 収支の釣り合いが取れているか	—	—
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】	8: 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	
	9: 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 【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											
	<p>・光熱水費の単価高騰により、今後は節電に務める。 ・コロナ禍でも利用者等は戻ってきており、コロナ対策用の備品等が予算段階より増えた。 ・収支全体としては、一般管理費等の適切な予算執行と振興事業や自主事業の経費調整によるメリハリのある運営ができたと考えている。</p>												
所管課の評価 【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											
	<p>当年度受検した財政援助団体等監査においても概ね適正な出納及び事務執行と評価を受けたとおり、指定管理者として責任を持って会計・収支管理を行うことができていたと言える。 感染症の影響による社会情勢と期を捉えながら、まちからの貸館等が安心して利用できることを積極的に周知し、利用増と料金収入の回復に持ち込めたことは評価できる。また、コロナ禍での事業運営も2年目となり、振興事業にあっては適切な感染対策のもと、安易な中止延期という選択ではなく実施に向けて引き続き知恵を絞り、新たな事業も含めた確実な実行により振興事業収入に繋げた努力も、収支黒字化の大事な要因といえる。額こそ減少してはいるものの、感染対策に係る経費増や光熱水費も高騰する中において黒字が継続できていること自体は、適正な収支計画と執行の結果と評価できる。</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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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
	6: 業務日誌等を適切に作成・保管しているか		3	3
報告等 【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 【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			
	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))		3	3

指定管理者の 自己評価 【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		・大きなトラブル等もなく、新型コロナウイルス感染症拡大による影響下でも、柔軟に施設管理及び組織マネジメントをすることができた。									
総括Ⅲ 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		実施体制全般については、月例の全体会議を通じて当課への適切な報告や情報共有を図ることができているほか、平時においても事前連絡や承認を要する事務などを適切に判断しながら、当課へタイムリーな相談・報告の上事務執行に努めている。人員体制については予め翌月のシフト表を当課に共有し、欠員が生じないようスタッフのスケジュール管理も適切に行っている。また、伴走型メンター事業を通じて相談支援方法の見える化やスタッフ間のスキル平準化にも積極的に取り組んでおり、適正な人員体制づくりに関して評価できるポイントといえる。									

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	72	24	69	165	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	23	8	23	54	
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	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	20	8	23	51	
	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】	「まちのプレイヤーを増やす」「まちへの関心を高める」「子どもたちへの地域学習」という3つの事業成果を定め、達成に向けて明確に事業領域を整理して進行していること、またその領域ごとに、必要となる事業を年度KPI設定とともに企画立案し、常に目標値を意識した進行管理やブラッシュアップに努めている事業運営は特に評価できる。ハード面での施設管理に留まらず、まちづくりの発展や市民の主体的な活動促進に寄与するソフト事業にもしっかりと重点を置き、指定管理者の専門性や強みを生かした運営を継続できている。					
改善が望まれる点 【必須項目】	貸館利用や来館者数が徐々に回復傾向にある一方、相談件数は減少し目標値を下回る状況については適切な分析と改善に向けた取り組みが必要といえる。スタッフの支援スキル向上により、ニーズに沿った簡潔な対応ができているなどプラスの表れなのか、それとも拠点施設としての信頼や実績をさらに増す取り組みが必要なのかなど、現状を整理し、公益活動や社会貢献活動に取り組む主体・団体にも変化がみられる中であってまちからの根幹である相談支援体制を引き続き充実したものとすべく、取り組みに期待する。					

令和3(2021)年度 指定管理者モニタリングシート

作成日 令和4(2022)年 5月20日

1 基本情報

施設名	西山ふるさと公苑	No.	68
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	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	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	39,472				33,950	休館日の減少、イベント開催による増加
多目的ホール	691	1,182				937	休館日の減少、イベント開催による増加
楽屋	31	3				17	
会議室	293	346				320	
合計	29,442	41,003	0	0	0	35,223	
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	毎日				
消防用設備保守管理(2回/年)	2回	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	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	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	毎日				日常清掃、定期清掃
その他(詳細:事業報告)						その他機器等の保守・管理業務

(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、かつ、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: 標準/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	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	3	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	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】	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	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	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 65	平均点数 3.10	評価	5	0	4	2	3	19	2	0	1	0
	所管課の評価	【必須項目】	合計点数 65	平均点数 3.10	評価	5	0	4	2	3	19	2	0	1	0

館内表示については、最新のものに改め季節に応じた飾りつけや植物を置くことで、明るく楽しい雰囲気作りを心掛けました。西山ショップでは新しい商品を増やし品揃えを工夫しました。大きなイベントは感染症の影響で中止になる中、小規模ですがイベントを開催し集客を図りました。ホームページでは最新の情報をお知らせし、SNSにおいては、リアルタイムでの情報を提供しました。Facebook、Instagramでは、ホームページやチラシでは周知できない詳細な部分を紹介して情報発信を行いました。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し、備品については、定期的に確認・整理を行いました。

・施設の維持管理は適切に実施されている。
・SNSによる情報発信の頻度が高く、集客意欲を感じる。今後の入館者数拡大に期待したい。
・道の駅として、西山地域をはじめとした柏崎の魅力について情報発信することで、集客に繋げるよう努めていただきたい。
・コロナ禍の影響はあるものの、イベント実施回数、各イベントの参加者数が増加しており、入館者数もこれに比例している。
・新型コロナウイルスワクチン接種の予約サポーターになり、地域貢献した点は評価できる。

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	33,705	36,993			70,698	R2年度は振興事業中止による減額あり
	利用料金	29	96			125	貸館利用増加
	事業収入	2,434	3,151			5,585	西山ショップ売り上げ増加
	その他	459	857			1,316	原子力立地給付金増加等
	小計	36,627	41,097	0	0	77,724	
	(予算)	(42,105)	(42,107)	(42,109)			(126,321)
支出	人件費	12,898	16,172			29,070	正:1人、非:3人(一時的に正:2人)
	光熱水費	3,007	3,726			6,733	利用増による増額
	修繕費	529	128			657	小修繕減
	委託料	9,394	9,679			19,073	清掃業務委託料増額
	事業費	4,065	8,568			12,633	振興事業実施(昨年度は中止)
	その他	6,672	6,721			13,393	
	小計	36,565	44,994	0	0	81,559	
(予算)	(42,528)	(41,871)	(41,871)			(126,270)	
収支	差引	62	△ 3,897	0	0	0	△ 3,835
	(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	157			291	自動販売機、GOTOイートチケット販売手数料
	自主事業支出	0	14			14	消費税
	差引	134	143	0	0	0	277

(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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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、適正に支出を行っているか											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
		7: 収支の釣り合いが取れているか											—	—
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】	指定管理に関わる経費は専用の口座で管理し、会計帳簿は各事業に分け、公益法人会計に則り適切に管理しています。 感染症の影響により、令和3年度は財団施設で臨時休館した施設の職員の受け入れを行ったため、人件費が増加し収支はマイナスとなりました。													
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】	・十分な感染対策のうえで、イベント企画数を増やし、来場者数は増加しているため、今後に期待したい。 ・西山ショップの売上げが増加している。地元物産の品揃えの充実を行い、収益の確保と地域振興に努めてもらいたい。 ・マイナス収支になっていることから、引き続き経費の削減に努めてほしい。													

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であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている 4: 良/協定等で定めた水準以上である 3: 標準/協定等で定めた水準である 2: やや劣る/概ね協定等で定めた水準であるが、一部水準を満たしていない部分がある 1: 劣る/協定等で定めた水準を満たしておらず、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	
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											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	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												
【 総 括 Ⅲ 】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
	指定管理者の 自己評価 【必須項目】	法令に従い、点検、訓練等を実施しました。市担当課には、月々の利用状況及び収支状況等の報告を行い、修繕計画については速やかに報告して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しながら、地域振興に取り組みました。4つの実行委員会については、事務局として中止となったイベントもありましたが、各部会、実行委員会の開催など実施しました。											
【 総 括 Ⅲ 】	合計点数	63	評価	5	0	4	0	3	21	2	0	1	0
	平均点数	3.00											
	所管課の評価 【必須項目】	・実施体制について特に問題はない。 ・市や関係団体と連絡調査は適切に行われていることから、この体制を継続してほしい。											

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	65	18	63	146	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	21	6	21	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	2	0	0	2	
C評価:項目別評価に一つでも1点があるもの	3点	19	6	21	46	
	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"> ・SNS等情報発信の頻度が高まっており、集客意欲が向上している。 ・地域と連携したイベント企画が行われており、入客数が増加傾向にあることは評価できる。 					
改善が望まれる点 【必須項目】	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者を増やすための取組として、今後は効果的なイベント企画により収益を得る取組が必要である。 ・道の駅としての観光案内機能を充実させて、積極的な情報発信に努めていただきたい。 ・ショップの品揃えの工夫により、収入増加となるよう努めてほしい。 					