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5(2023)年度実績）

令和6(2024)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
2～27	コミュニティセンター（26施設）	5
28	文化会館アルフォーレ	10
29	家族旅行村(じょんのび村)	17
30	ふるさと体験村(門出)	21
31	柏崎さけのふるさと公園	25
32	コレクション展示館第１展示館（痴娯の家）	29
33	コレクション展示館第２展示館（黒船館）	33
34	コレクション展示館第３展示館（同一庵藍民芸館）	37
35	ふるさと体験村(荻ノ島)	41
36	柏崎海洋センター(シーユース雷音)	45
37	大崎温泉雪割草の湯	49
38	西山自然体験交流施設（ゆうぎ）	53
39～53	体育施設（１５施設）	57
54	ワークプラザ柏崎	61
55	産業文化会館	65
56	新潟県立こども自然王国	71
57	高齢者生活支援施設「結の里」	76
58	元気館障害者デイサービスセンター	81
59	総合福祉センター	85
60	柏崎・夢の森公園	89
61	モーリエ駐車場	95
62	かしわざき市民活動センター	99
63	西山ふるさと公苑	104

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年5月31日

1　基本情報

施設名	田島活性化施設	No.	1
指定管理者	田島町内会		
指定期間	平成27年4月1日　～　令和7年3月31日	9　年目	
施設所管課	産業振興 部　農林水産 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	R1年度 5年目	R2年度 6年目	R3年度 7年目	R4年度 8年目	R5年度 9年目	平均	前年度からの増減理由等
小会議室	2,797	1,131	1,029	938	946	1,368	各種団体の大人数での利用が増加したため
大会議室	1,491	461	592	909	1,150	921	町内会での利用が増加したため
調理室	312	143	169	285	336	249	町内会での利用が増加したため
合計	4,600	1,735	1,790	2,132	2,432	2,538	
計画・目標値合計	(4,000)	(3,000)	(2,000)	(2,000)	(2,150)		

(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 5年目	R2年度 6年目	R3年度 7年目	R4年度 8年目	R5年度 9年目	備考
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

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	—	—
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	4	4
	指定管理業務【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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

評価	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用務だけでなく各種任意団体に対し、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	—	—

【総括Ⅰ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.13	評価	A	5	0	4	2	3	13	2	0	1	0
		施設の清掃等は担当を決め、定期的(計画的)に実施している。 また、日常の維持管理を適切に遂行しており、利用者の受付を含めた施設運営も特段問題ないと考えている。 施設利用の後、片付けと清掃を適切に行ってもらえるよう、利用団体に対し張り紙や口頭で指導を行っている。 地域のサークル等の定期的な利用もあることから、令和6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。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.13	評価	A	5	0	4	2	3	13	2	0	1	0
		町内会役員だけではなく、町内の各種サークル(ゲートボール、踊り、体操、卓球等)の利用者がおり、町内の人々に広く利用されている。大人数の活動が行われているが、適切に対応できている。施設は管理者による清掃等が継続して実施され、清潔さが保たれている。また利用者に対しても美化意識を持ってもらうような工夫ができていることから、常時、施設が適正に管理されていることがわかる。今後も町内の継続的な利用と町外の利用促進に向け意欲的に取り組んでもらいたい。													

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		R1年度 1年目	R2年度 2年目	R3年度 3年目	R4年度 4年目	R5年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	0	0	0	0	0	0	
	追加指定管理料	0	0	0	0	0	0	
	利用料金	0	0	0	0	0	0	
							0	
	その他	552	668	649	613	644	3,126	施設利用回数増による支出の増加のため
	小計	552	668	649	613	644	3,126	
	(予算)						(0)	
支出	人件費	0	0	0	0	0	0	非:3人
	光熱水費	285	239	257	278	287	1,346	灯油使用量の増加
	修繕費	0	96	0	0	0	96	
	委託料	258	260	256	235	257	1,266	冬囲い・除雪費による増加
							0	
	その他	9	73	136	100	100	418	
	小計	552	668	649	613	644	3,126	
	(予算)						(0)	
収支	差引	0	0	0	0	0	0	
	(予算)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	
黒字比率		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

⑵ 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R1年度 1年目	R2年度 2年目	R3年度 3年目	R4年度 4年目	R5年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入						0	
	自主事業支出						0	
	差引	0	0	0	0	0	0	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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：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：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	3	3

【総括Ⅱ】																
	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	4	2	0	1	0	
		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、特に問題ないと考えている。引き続き、業務に支障のない範囲で省エネ等による経費削減に努めていきたい。														
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	4	2	0	1	0	
		経費削減及び省エネのために、蛍光灯を間引たりなど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。 今後も引き続き、無理のない範囲で経費削減できるように対応をお願いしたい。														

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に	法令順守【必須】	1：関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制 【必須項目】	2：必要な人員（人数・有資格者等）を適切に配置しているか	—	—
		3：必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	—	—
	外部委託 【必須項目】	4：業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	—	—
		5：事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	—	—
	報告等 【必須項目】	6：業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7：点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8：期限内に必要な報告書類（事業計画書、業務報告書、事業報告書等）を市に提出しているか	3	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

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、連絡体制を確立しているか	—	—
		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：災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	—	—
		15：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】	16：個人情報の保護に関する規定を整備しているか	—	—
		17：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】			
		トラブルや要望があった場合、随時報告しているか	3	3

総括Ⅲ【	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	7	2	0	1	0
		事故・苦情等は特になかった。利用者からいただいた要望は随時、市へ伝えている。 今後も継続して施設の維持管理・安全管理に努めていきたい。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	7	2	0	1	0
		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市に報告しているため、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、利用者の高齢化に配慮したものが挙げられ、施設の利便性を考慮したものであり、利用促進につなげようとする姿勢は評価できる。													

5　所管課による総括評価

評価基準	
	S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。 （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.13	3.00	3.00	9.13
評価	A	B	B	備考
内　訳				
項目数	15	4	7	
5点	0	0	0	
4点	2	0	0	
3点	13	4	7	
2点	0	0	0	
1点	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】	特になし。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年6月5日

1　基本情報

施設名	コミュニティセンター	No.	2-27
指定管理者	中鯖石地区コミュニティ振興協議会ほか25地区協議会		
指定期間	平成27年4月1日　～　令和6年3月31日	9　年目	
施設所管課	市民生活 部　市民活動支援 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	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
	5年目	6年目	7年目	8年目	9年目		
利用者数	402,482	210,100	220,653	234,227	252,942	264,081	新型コロナ感染症から一部改善
合計	402,482	210,100	220,653	234,227	252,942	264,081	
計画・目標値合計							

(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	
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 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	—	—
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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

価	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】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	14	2	0	1	0
		施設の利用者数は全体で、252,942人令和4(2022)年度の234,227人と比較し、18,715人の増となった。また、新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、一部縮小等をして実施した事業もあるが、コロナ禍前とほぼ同様に活動することができた。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	14	2	0	1	0
		施設の利用者数は、コロナ禍前の令和元(2019)年度と比較すると約63%となっているものの、令和4(2022)年度と比較すると増加している。また、各協議会とも基本的な感染症対策を行いながら、計画どおりの事業展開を図っており、コロナ禍前の利用者数には届かないものの、徐々に増加傾向にあることは、一定程度評価できるものと考えている。													

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 1年目	R2年度 2年目	R3年度 3年目	R4年度 4年目	R5年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料						0	
	追加指定管理料						0	
	利用料金						0	
							0	
	その他						0	
	小計	0	0	0	0	0	0	
	（予算）						(0)	
支出	人件費						0	
	光熱水費						0	
	修繕費						0	
	委託料						0	
							0	
	その他						0	
	小計	0	0	0	0	0	0	
	（予算）						(0)	
収支	差引	0	0	0	0	0	0	
	（予算）	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	
黒字比率								

別紙「財政状況調査」のとおり

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R1年度 1年目	R2年度 2年目	R3年度 3年目	R4年度 4年目	R5年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入						0	
	自主事業支出						0	
	差引	0	0	0	0	0	0	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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	—	—
		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: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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	3	3

【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	3	2	0	1	0
		世帯数の減少により、会費収入が減少傾向にある。市内中心部においても、同様の傾向にあり、会費の増額も検討されているが、昨今の経済状況により、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】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	3	2	0	1	0
		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 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制 【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託 【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等 【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】			

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		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】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		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に対する基本的な感染対策も継続しながら、事業実施していると考える。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.00	3.00	3.00	9.00
評価	B	B	B	備考
内　訳				
項目数	14	3	17	
5点	0	0	0	
4点	0	0	0	
3点	14	3	17	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	令和5（2023）年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたものの、引き続き基本的な感染症対策を実施しながら、コロナ禍前と同様に事業が行われ、利用者数の増加に繋がった。
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。また、他地区のコミュニティ協議会と合同で事業を行い、人員不足をカバーするなど、工夫をしながら事業展開を図っていただきたい。

令和5（2023）年度コミュニティセンター27施設　利用状況及び収支一覧

施設名	利用者数（人）			収支（円）			
	R5年度	前年度比	R4年度	収入	支出	支出差額	（R5年度）収支差額
中鯖石コミュニティセンター	7,385	106%	6,972	9,442,282	8,928,303	513,979	833,911
南鯖石コミュニティセンター	4,021	104%	3,871	8,941,688	8,421,799	519,889	900,079
西中通コミュニティセンター	7,948	111%	7,185	11,972,521	10,113,909	1,858,612	2,637,658
北条コミュニティセンター	7,331	99%	7,442	9,521,167	7,858,835	1,662,332	931,104
松波コミュニティセンター	15,463	118%	13,112	11,329,565	9,964,047	1,365,518	1,491,519
田尻コミュニティセンター	16,986	106%	16,063	12,721,728	12,121,165	600,563	926,125
北鯖石コミュニティセンター	16,789	121%	13,914	9,387,692	9,272,771	114,921	822,180
比角コミュニティセンター	21,083	103%	20,403	13,788,258	13,506,770	281,488	109,087
枇杷島コミュニティセンター	16,518	97%	17,006	12,100,218	9,741,179	2,359,039	2,361,083
野田コミュニティセンター	5,533	87%	6,378	8,496,687	7,138,440	1,358,247	1,364,527
大洲コミュニティセンター	9,815	110%	8,926	13,374,074	9,231,235	4,142,839	3,898,617
中通コミュニティセンター	7,676	104%	7,413	10,892,506	8,018,064	2,874,442	2,970,453
高浜コミュニティセンター	4,083	105%	3,890	5,700,998	4,341,949	1,359,049	1,406,695
半田コミュニティセンター	18,769	100%	18,687	13,450,495	11,762,757	1,687,738	2,393,501
荒浜コミュニティセンター	8,203	106%	7,716	8,565,597	8,043,244	522,353	630,325
高田コミュニティセンター	13,759	100%	13,794	11,075,540	9,127,401	1,948,139	2,245,336
上条コミュニティセンター	6,732	114%	5,888	8,818,320	8,194,860	623,460	1,222,912
別俣コミュニティセンター	4,897	105%	4,667	5,929,962	5,111,394	818,568	659,487
米山コミュニティセンター	4,198	115%	3,636	7,756,261	6,189,537	1,566,724	1,378,712
上米山コミュニティセンター	4,019	105%	3,824	4,770,917	4,635,967	134,950	290,863
鯨波コミュニティセンター	5,803	95%	6,083	7,737,253	6,349,917	1,387,336	1,254,236
中央地区コミュニティセンター	13,668	109%	12,543	15,988,031	15,012,192	975,839	947,943
剣野コミュニティセンター	14,097	151%	9,352	11,733,261	8,801,108	2,932,153	2,401,673
南部コミュニティセンター	6,683	140%	4,769	7,055,915	6,266,396	789,519	879,083
二田コミュニティセンター	7,455	107%	6,965	9,070,696	7,934,120	1,136,576	1,127,108
高柳コミュニティセンター	4,028	108%	3,728	8,181,796	7,763,473	418,323	595,833
計	252,942	108%	234,227	257,803,428	223,850,832	33,952,596	36,680,050

第15号様式

令和5（2023）年度　指定管理者モニタリングシート

作成日 令和6（2024）年5月30日

1　基本情報

施設名	文化会館アルフォーレ	No.	28
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	令和4年4月1日　～　令和9年3月31日		2 年目
施設所管課	教育委員会　文化・生涯学習 課		

2　サービス水準に関する評価

⑴　利用者数の状況　（単位：人）

区分	R4年度 1年目	R5年度 2年目	R6年度 3年目	R7年度 4年目	R8年度 5年目	平均	前年度からの増減理由等
大ホール	35,633	36,685				36,159	収容率100%移行による増加
マルチホール	12,836	14,897				13,867	ダンス等利用団体増加
会議室	6,835	7,128				6,982	収容率100%移行による増加
大・小練習室ほか	5,116	4,544				4,830	ミーティングルーム・ワークスペース利用機会減少
共用・屋外	50,851	55,330				53,091	屋外イベントの来場者増加
合計	111,271	118,584	0	0	0	114,928	
計画・目標値合計	(161,000)	(164,220)					

⑵　指定管理業務及び自主事業の実施状況（主なもの）

区分	R4年度 1年目	R5年度 2年目	R6年度 3年目	R7年度 4年目	R8年度 5年目	備考
建築物保守管理業務	① 1回 ② 1回 ③ 無	① 1回 ② 1回 ③ 無				①建築設備定期報告：年１回 ②防火設備定期検査：年１回(防火シャッター) ③特殊建築物定期調査(設備):3年毎(次回はR6)
建築設備保守管理業務	(1)　1名 (2) ①12回 ② 1回 ③ 1回 ④ ー (3) ① 1回 ② 1回 ③ 1回 (4) ① 1回 ② 1回 ③ 1回 ④ 1回 ⑤ 1回 (5) ① 1回 ② 6回 ③ 実施 ④ 6回 (6) 点検1回 (7) ① 1回 ② 1回 (8) ① 2回	(1)　1名 (2) ①12回 ② 1回 ③ 無 ④ ー (3) ① 1回 ② 1回 ③ 無 ④ 1回 (4) ① 1回 ② 1回 ③ 1回 ④ 1回 ⑤ 1回 (5) ① 1回 ② 6回 ③ 実施 ④ 6回 (6) 点検1回 (7) ① 1回 ② 1回 (8) ① 2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日常：年12回 ②定期：年1回 ③精密点検:3年に1回 ④太陽光設備：年2回(使用不可) (3)自家発電設備 ①機器点検：年1回 ②総合点検：年1回 ③負荷点検及び内部監察等点検6年に1回 ④保全点検（③当該年を除く：年1回） (4)冷温水発生機 ①冷暖イン点検：年1回 ②冷房オン点検：年1回 ③暖房イン点検：年1回 ④暖房オン点検：年1回 ⑤ブラシ洗浄：年1回 (5)冷却塔 ①清掃：年1回 ②レジオネラ菌検査：年6回（冷房使用期間） ③ 薬注装置薬剤交換：適宜 ④冷却塔点検（1か月以内毎に1回） (6)空冷ヒートポンプパッケージ空調機 ・保守点検：年1回、フィルター交換：適宜 (7)全熱交換器 ①保守点検：年1回 ②フィルター及びエレメント清掃：年1回 ③フィルター交換：適宜 (8)自動制御装置・保守点検 ①冷暖房切替時保守点検：年2回 ②空調機外気ダンパー開閉点検：年1回 ※②は令和6年度から①同様に年2回実施

	(9)　2回 (10)　2回 (11)　1回 (12) 1回 (13) 機器点検 2回 総合点検 1回 (14)　無 (15) 12回 (16)　1回 (17) 保守点検 4回 遠隔点検12回 (18)　3回 (19)　6回 (20)　1回 (21)　1回	(9)　2回 (10)　2回 (11)　1回 (12) 1回 (13) 機器点検 2回 総合点検 1回 (14) 実施 (15) 12回 (16)　1回 (17) 保守点検 4回 遠隔点検12回 (18)　3回 (19)　6回 (20)　1回 (21)　1回				(9)空調機(AHU) ・保守点検:年2回、フィルター交換:適宜 (10)ファンコイルユニット ・保守点検:年2回、フィルター交換:適宜 (11)空調ポンプ類 ・保守点検:年1回 (12)大型ファン・保守点検:年1回 ベルト交換:適宜 (13)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 ・スプリンクラー、自動火災報知設備、非常 用放送設備、排煙設備 総合点検:年1回 (14)防火対象物定期報告 ・特例認定により3年に1回 (15)雨水処理設備 ・保守点検:年12回(ろ材・薬剤交換:適宜) (16)給排水ポンプ類 ・保守点検:年1回 (17)エレベーター保守点検 ・保守点検:年4回、遠隔点検:年12回 (18)自動ドア設備 ・保守点検:年3回 (19)電話交換機 ・保守点検:年6回 (20)構内情報通信機(無線LAN) ・保守点検:1回、修正プログラム適用:適宜 (21)避雷設備 ・保守点検:年1回
環境衛生管理業務	(1)　1名 (2) 1項目52回 16項目2回 12項目1回 (3) 52回 (4) 4項目52回 2項目　6回 (5) 空気 6回 窒素 2回 (6) 空気 6回 照明点検2回 (7) 実施 (8) 点検 各1回 清掃　1回 点検 各1回 (9)　1回 (10)　1回	(1)　1名 (2) 1項目52回 16項目2回 12項目1回 (3) 52回 (4) 4項目52回 2項目　6回 (5) 空気 6回 対象外 (6) 空気 6回 照明点検2回 (7) 実施 (8) 点検 各1回 清掃　1回 点検 各1回 (9)　1回 (10)　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(遊離残留塩素):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)残留塩素測定 ・残留塩素測定:週1回 (4)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 (5)空気環境測定 ・空気環境測定:年6回 ・R4法令改正で窒素酸化物測定(年2回)及びばいじん測定(5年に1回)が対象外となる (6)作業環境測定 ・空気環境測定:年6回 ・照明設備点検:年2回 (7)機械換気設備 ・定期保守点検:年2回 ※必要に応じ実施 (8)空気調和設備 ・加湿装置点検:使用開始時及び使用期間中1か月以内毎に1回 ・加湿装置清掃:年1回 ・排水受け点検:使用開始時及び使用期間中1か月以内毎に1回 (9)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 (10)雨水貯留槽/清掃消毒:年1回

	(11) 1回 (12) 1回 (13) 1回 (14) 無 (15) 点検12回 駆除 2回	(11) 1回 (12) 1回 (13) 1回 (14) 無 (15) 点検12回 駆除 2回				(11)ポンプ中継槽/清掃消毒:年1回 (12)雑用水受水槽/清掃消毒:年1回 (13)冷却塔用受水槽/清掃消毒:年1回 (14)雑排水清掃:年2回(設備なし) (15)害虫防除(調査点検 月1回/駆除作業 年2回)
舞台機構、舞台音響・照明・映像設備保守管理業務	(1) 6回 (2) 2回 (ピンスポ1回) (3) 2回	(1) 6回 (2) 2回 (ピンスポ1回) (3) 2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 (ﾌｫﾛｰﾋﾟﾝｽﾎﾟｯﾄﾗｲﾄ:年1回) (3)音響・映像設備等保守点検/年2回
構造関係保守点検業務	(1) 定期点検1回 (2) ー	(1) 定期点検1回 (2) 1回				(1)免震装置/定期点検1(目視):年1回 (2)免震装置/応急点検
清掃及び廃棄物処理業務	毎日	毎日				日常清掃及び定期清掃
ピアノ保守管理業務	点検及び調律実施	点検及び調律実施				総合点検:年1回、定期調律年5回以上
植栽管理業務	適宜実施	適宜実施				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				(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	8日	7日				混雑が想定される主催事業等実施時の誘導員配置
駐車場施錠業務	毎日	毎日				開館・閉館時間に合わせ開錠・施錠
除雪業務	(1) 7日 (2) 0日	(1) 7日 (2) 0日				(1)除雪(2)排雪
貸館事業 (大ホール)	132件	103件				(1)大ホール:103件
貸館事業 (マルチホール)	234件	239件				(1)マルチホール:239件
貸館事業 (会議室)	585件	589件				(1)会議室(大・中・小):589件
貸館事業 (大・小練習室ほか)	613件	671件				(1)大練習室: 73件 (2)小練習室:326件 (3)ワークスペース:32件 (4)ミーティングルーム:240件
振興事業(鑑賞事業)	10事業	10事業				(ｱ)小中学生音楽劇鑑賞会「精霊の守り人」(9/6) (ｲ)群馬交響楽団 オーケストラといっしょ!(10/8) (ｳ)クリスチャン・ツィメルマン ピアノ・リサイタル(11/4) (ｴ)特選寄席 柳亭小痴楽・桂宮治 ふたり会(11/19) (ｵ)浅野祥 津軽三味線コンサート(12/10) (ｶ)池辺晋一郎 音楽の不思議(12/16) (ｷ)宮田大 チェロ・リサイタル2023(12/24) (ｸ)アルフォーレ子どもステージフェスティバル(2/4) (ｹ)角野隼斗 全国ツアー2024 “KEYS”(2/10) (ｺ)Fresh Artist Concert Vol.2(2/18)
振興事業(普及事業)	2事業	2事業				(ｱ)子ども育成事業 楽器演奏/合唱体験会(12/3) (ｲ)浅野祥 津軽三味線 ワークショップ(12/10)
振興事業(参加型事業)	4事業	4事業				(ｱ)ピアノ演奏体験 (4月,5月,7月,8月,9月,11月,12月:計14日間) (ｲ)ロビーコンサート(6/3, 9/17,3/16) (ｳ)バックステージツアー(8/18) (ｴ)ピアノリレーコンサート(1/14)
振興事業 (市民文化活動支援事業)	2事業	1事業				(ｱ)ピティナ・ピアノステップ 柏崎地区(2/12)
振興事業(賑わい事業)	3事業	4事業				(ｱ)野外おんがく堂2023(5/21,22) (ｲ)ギャラリー回廊展示 ・水彩画展示(5/1-5/28) ・壁アート作品展(10/1-10/29) ・中等教育学校選択美術共同作品展(3/23-3/31)
振興事業(その他)	1事業	なし				

⑶ サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務 【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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
	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
	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】	平均点数	3.29	評価	A	5	0	4	5	3	12	2	0	1	0

施設の設置目的及び管理運営の基本方針に基づき、公共性・公平性を保ちつつ、常に接遇マナー向上に努め、接客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。
利用料金の徴収については、業務上利用の対象施設が拡大されたルール変更の周知に引き続き力を注ぎました。また、利用料金の減免制度についても学校関係を中心に柔軟な対応を行いました。
館内表示やホームページには、鑑賞事業の開催情報を中心に周知を行いました。
利用アンケート等で市民の方から寄せられた要望で、改善可能な事例については迅速な対応を心掛けました。
令和5年度の利用者数は、対前年比で6.5%の微増となりましたが、目標としていた数字には残念ながら届きませんでした。引き続き目標値に近づけるよう努めてまいります。
指定管理業務における振興事業では、鑑賞事業を中心に前年同様、共催を含め10事業を実施いたしましたが例年、冬期に計画していた市民文化活動支援事業については、舞台空調工事、舞台吊物工事、恒例となった主催事業や貸館業務で、公演候補日の確保が難しく、今回は1団体のみの参加となりました。
施設の維持管理は法令に従い、定期点検等を行っています。館内清掃については、必要に応じて定期清掃の他、除菌作業についても適切に実施しました。
近年、施設や設備の経年劣化が各所で発生しており、令和5年度も優先度の高い修繕から順に実施しました。備品台帳と備品の照合確認は定期的に実施し、傷んだものは適宜修繕し、適切な管理に努めています。
また、施設の情報発信にはXやInstagramを積極的に活用し、県内の公共施設と相互にチラシを設置して施設周知に取り組んでいます。環境への配慮については、天候に応じた館内の温度管理と、デマンド計を用いて、館内の利用状況に応じた節電管理に努めました。

所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.24	評価	A	5	0	4	4	3	13	2	0	1	0

利用者の前年度対比6.5%増は、修繕による舞台利用日の減少や文化団体の減少という逆風下において、それなりの成果と評価できるが、目標数に達していないことから、引き続き幅広い世代に向けたバラエティーに富んだ企画の立案が必要である。
館内での設備利用方法のレクチャーや苦情対応については、安定した接遇で利用者の満足度も高い。また施設修繕も小まめに実施しており、備品の管理を含めて堅実な管理運営が評価できる。

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		R4年度 1年目	R5年度 2年目	R6年度 3年目	R7年度 4年目	R8年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	138,544	136,417				274,961	
	追加指定管理料	9,962	9,293				19,255	光熱費高騰に伴う追加支援
	利用料金	18,234	17,017				35,251	文化団体解散などによる大ホール利用率低下
	事業収益（入場料）	2,957	5,107				8,064	著名アーティスト公演による収益増加
	その他	9,637	11,311				20,948	電源立地給付金、全公文補助金等
	小計	179,334	179,145	0	0	0	358,479	
	（予算）	(171,479)	(169,736)				(341,215)	
支出	人件費	68,449	68,752				137,201	正職員11人
	光熱水費	34,724	37,676				72,400	市場価格の高騰
	修繕費	1,970	2,681				4,651	施設の経年劣化による修繕箇所増加
	委託料	40,969	40,550				81,519	花火大会臨時駐車場警備方法の変更による減額
							0	
	その他	26,595	25,718				52,313	消費税、総務経費等諸費用の削減
	小計	172,707	175,377	0	0	0	348,084	
	（予算）	(171,479)	(173,232)				(344,711)	
収支	差引	6,627	3,768	0	0	0	10,395	
	（予算）	(0)	(△ 3,496)	(0)	(0)	(0)	(△ 3,496)	
黒字比率		3.7%	2.1%				2.9%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R4年度 1年目	R5年度 2年目	R6年度 3年目	R7年度 4年目	R8年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
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 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	4	4

【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.40	評価	A	5	0	4	2	3	3	2	0	1	0
		令和5年度の貸館における利用状況は、前年の舞台吊物工事に加え、舞台空調等工事が冬期から春先にかけて集中したため、大ホールの貸館件数が減少しました。小練習室の利用者数増加は、個人やサークルのダンス練習での利用が増えていることが影響しており、貸館全体での利用者数では、前年よりも微増しています。 収支状況については、収益面においては大ホールの貸館利用件数減少の影響を受け、前年の利用金額には届きませんでしたが、事業収益や他の収益等で補い、最終的には予算を上回る決算結果となりました。 また、費用面においては空調の省エネ運転を継続的に行うとともに、職員による小修繕を積極的に実施しましたが、施設の老朽化による外注規模の修繕案件が増加したため、予算を超過してしまう結果となりました。 収支全体では、光熱費高騰分の追加支援をいただきましたので、黒字決算で終了することとなりました。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.40	評価	A	5	0	4	2	3	3	2	0	1	0
		高騰する光熱費の補填を受けつつも、省エネ対策や修繕費用の節減に努めており、収入と支出のバランスがとれた経営と認められる。 また、老朽化が進む施設の維持に注力しており、今後の修繕計画にも貢献している。													

4 実施体制に関する評価

	評価項目	評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	4	4
		10:市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	4	4
	トラブル、事件、事故、災害等緊急時【必須項目】	11:災害等緊急時の対応計画・マニュアル、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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】	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17: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】			
		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
		施設・設備の状況を十分に把握し、適正な管理運営を行っているか	3	3

総括Ⅲ【	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.16	評価	A	5	0	4	3	3	16	2	0	1	0	
		関係法令等を遵守し、安心して施設を利用いただけるよう適正な人員体制を確保し、定期的に開催している舞台技術研修等に参加しています。 報告等については、業務日誌を通じて職員の情報共有を図り、点検記録等を職員回覧して適切に保管しています。その中でも緊急性の高い事項については、その都度、文化・生涯学習課へ報告しています。私たちは市民プラザや産文など、類似施設との情報共有に努め、管理上のトラブルが起きないよう取り組んでいます。 災害等緊急時における実施体制については、毎年、各対応マニュアルの振り返りや更新を行っています。実際の訓練では、12月の消防訓練において、職員を2班に分け、勤務する職員が少数だった場合の想定訓練を実施し、個々の優先すべき行動を再確認しました。 1月1日の能登半島地震発生時には前述の訓練が生きた形となり、津波警報発令によって出動職員が限られた中、冷静に関係各方面と連携を取りつつ避難所を開設し、地域住民の安全確保に努めました。 個人情報保護に関しては施設利用申込者、同関係者等、個人情報の管理方法について慎重な対応を随時行っております。 その他事項では、恒例の子ども育成事業として、市内関係団体と連携のうえ「楽器演奏・合唱体験会」を実施するとともに、その延長として「子どもステージフェスティバル」を開催し、各団体の練習成果の発表の場として提供しました。														
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.16	評価	A	5	0	4	3	3	16	2	0	1	0	
		法令順守、人員体制、外部委託については適切に運営されている。また元旦に発生した能登半島地震への対応についても、市と連携して、速やかな対応ができており、評価できる。														

5　所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.24	3.40	3.16	9.79
評価	A	A	A	備考
内　訳				
項目数	17	5	19	
5点	0	0	0	
4点	4	2	3	
3点	13	3	16	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点【必須項目】	前年度に、主催事業の偏りを見直すよう指摘され、改善の取り組みを行った点が評価できる。また、貸館利用者への設備の案内や公演補助等のサービス面で、利用者から高評価を受けており、安定した管理、運営を実現している。
改善が望まれる点【必須項目】	主催事業のバランスに未だ偏りが見受けられ、特に高校生や大学生等若い世代に足を運んでもらえる企画の立案や、文化団体の減少に対応した育成分野に係る視点を持つよう望みたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年　5月17日

1　基本情報

施設名	柏崎市家族旅行村(じょんのび村)	No.	29
指定管理者	株式会社じょんのび村協会		
指定期間	令和4年4月1日　～　令和6年3月31日		2 年目
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	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					
萬歳楽(宿泊)	4,446	4,675				4,561	大型団体・インバウンド強化
萬歳楽(宴会・食事)	17,934	31,982				24,958	食事メニューバリエーション増
楽寿の湯	41,083	49,027				45,055	プロモーション効果
ファームハウス(宿泊)	2,299	2,588				2,444	ファームハウス周辺整備
売店・カフェ・マルシェ	32,843	41,135				36,989	新商品販売とプロモーション
合計	98,605	129,407				114,006	
計画・目標値合計	(120,000)	(140,000)					

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R4年度	R5年度				備考
	1年目	2年目				
法定点検(1回/年)	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				浄化槽(萬歳楽・楽寿の湯)
定期点検(2回/月)	24回	24回				浄化槽(銀兵衛・百菜館　他)
定期点検(6回/年)	6回	6回				浄化槽(ファームハウス)
清掃業務	毎日	毎日				日常清掃は自社。その他は業者委託
自主事業	0事業	1事業				R5新規　銀兵衛レストラン営業

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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: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】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務 【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	4	3
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	2	3
		15: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

価	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	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
		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】	平均点数	3.06	評価	C	5	0	4	2	3	15	2	1	1	0
		利用者や地域住民とのコミュニケーションを重視しています。定期的なやイベントを通じて、利用者の声に耳を傾け、ニーズや要望を把握しています。また、問題やトラブルが発生した際には迅速に対応し、適切な情報提供を行っています。常に利用者の声に耳を傾け、サービスの改善に努めています。アンケート調査やフィードバックの収集を通じて、利用者のニーズを把握し、より良いサービス提供に取り組んでいます。、地域コミュニティに貢献し、利用者の満足度向上に努めています。今後もさらなる改善と発展に努めていきます。しかしながら、施設面において老朽化が目立ち、故障などによりお客様からの苦情が多いです。特に温泉関連のボイラー改修は急務と考えます。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	17	2	0	1	0
		・新規自主事業として銀兵衛のレストラン営業を行い、食堂との差別化を図り、施設利用の促進に貢献した。 ・利用者ニーズの聞き取りにより、新たなメニュー・商品開発を行い、飲食・売店の収入が増加している。引き続き新しい発想で、魅力ある企画展開により、更なる収支の改善に努めてほしい。 ・施設の老朽化により、指定管理者として対応が困難な修繕もある中、市と協議しながら対応していた。													

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		R4年度 1年目	R5年度 2年目				2年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	0	0				0	
	追加指定管理料	8,060	2,722				10,782	光熱費高騰支援
	利用料金	167,837	202,239				370,076	経営改善の結果
	その他	18,778	13,743				32,521	代表取締役報酬など
							0	
	小計	194,675	218,704				413,379	
	（予算）	(208,000)	(261,920)				(469,920)	
支出	人件費	72,391	84,161				156,552	正：11人、非：31人
	光熱水費	36,946	36,358				73,304	原油価格高騰など
	修繕費	781	1,360				2,141	老朽化に伴う最低限の修繕
	委託料	4,074	4,361				8,435	ボディケア委託料の増加
							0	
	その他	85,859	89,842				175,701	売上増に伴う販管費増
	小計	200,051	216,082				416,133	
	（予算）	(207,960)	(251,920)				(459,880)	
収支	差引	△ 5,376	2,622				△ 2,754	
	（予算）	(40)	(10,000)				(10,040)	
黒字比率		-2.8%	1.2%				-0.7%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R4年度 1年目	R5年度 2年目				2年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	0	16,623				16,623	銀兵衛の売上予算達成
	自主事業支出	0	15,115				15,115	利用者増により支出増
	差引	0	1,508				1,508	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	3	3

【総括Ⅱ】																
	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.17	評価	A	5	0	4	1	3	5	2	0	1	0	
		令和5年度において、新型コロナウイルスの感染状況の改善と共に、社会経済の回復が着実に進みました。当社はこの好機を捉え、以下の施策を展開し、業績を躍進させました。市場調査と競合分析を通じて、新たな顧客層を特定しました。ターゲティング広告やパートナーシップを活用して、新規顧客の獲得を積極的に図りました。総収入は2億3533万円(前年比121%)となりました。尚、当初予算比においても102%と予算も達成し、経費削減と効率化の成果により、経常損益は413万円の黒字(前年538万円赤字)を達成しました。														
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.17	評価	A	5	0	4	1	3	5	2	0	1	0	
		・経常損益で平成27年度以降初の黒字化を達成した。自主事業である銀兵衛のレストラン営業においても黒字化を達成しており、全体の黒字化に大きく寄与した。 ・トラベルバイトや、ワーケーション事業、インバウンド客の取り込み等、事業の幅を広げたことが、新規顧客の獲得や収入確保の要因となっている。 ・新たなメニュー・商品の販売により、飲食・売店の収入も増加した。引き続き新しい発想の魅力ある商品開発により、更なる収支の改善に期待したい。														

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】			
		こども自然王国との連携強化について具体的な取組みを実施したか	3	3
		こども自然王国との将来的な連携の在り方の研究について具体的な取り組みを実施したか	2	2

【総括Ⅲ】

指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	2.95	評価	C	5	0	4	0	3	18	2	1	1	0
	年2回の防災・避難訓練を実施するなど、2021年着任前に実施されていなかった事柄を実施することができております。人員は増減を繰り返しておりますが、平均年齢も若くなり、新入社員も2024年度に迎えることができ、人員体制として前に一歩進んでおります。施設担当者も2023年末で入替が生じましたが、新たに正社員を迎え、より一層施設管理に力をいれてまいります。施設面において、ボイラー故障が相次いでおり、営業に支障を生じてます。お湯の温度が下がり、水シャワーになることで都度、お客様からクレームを受けております。指定管理者としてできる範囲が限られているのが実情であり、今後柏崎市とも協議をし、協力をお願いしてまいります。こども自然王国との連携については、「じょんのびリレーマラソン」「狐の夜祭」「高柳雪まつり」等の地域イベントの際に協力することができました。将来的な連携の在り方については、具体的な検討には至りませんでしたが、今後の課題として取り組んでまいります。													
所管課の評価【必須項目】	平均点数	2.95	評価	C	5	0	4	0	3	18	2	1	1	0
	・職員体制は、見直しを加えながら組織の活性化に努めている。次年度に向けた新採用職員の採用活動を行うなど、地元への定住やUIターンにつながる取り組みがみられた。 ・引き続き、正規職員の人材育成により、施設及び設備の適正な維持管理に期待する。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.06	3.17	2.95	9.17
評価	A	A	C	備考
内　訳				
項目数	18	6	19	
5点	0	0	0	
4点	1	1	0	
3点	17	5	18	
2点	0	0	1	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点【必須項目】	・経常損益で黒字化を達成できたことは、新たな発想で様々な企画を実施し、経営改善に取り組んだ成果として評価したい。 ・新規自主事業により、施設の利用促進を図ると共に、収支改善に貢献している。
改善が望まれる点【必須項目】	・営業損益の黒字化を目指し、引き続き新たな取組に期待したい。 ・柏崎市の観光拠点のひとつとして、高柳町地域をはじめ、市内の関係団体などとの連携により、周辺観光情報発信機能や地域連携機能の強化を進めてもらいたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年5月22日

1　基本情報

施設名	ふるさと体験村(門出村・田代村)	No.	30
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		4　年目
施設所管課	市民生活 部　高柳町事務所 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位:人）

区分	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	317	438	716	1,028		625	コロナ対策緩和による増
合計	317	438	716	1,028	0	625	
計画・目標値合計	(1,450)	(1,460)	(1,470)	(1,480)	(1,490)		

(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(2回/年)	1回	1回	1回	1回		消防設備
定期点検(10回/年)	2回	2回	2回	2回		消防設備、給排水設備点検
清掃業務	毎日	毎日	毎日	毎日		日常清掃
自主事業	実施なし	実施なし	実施なし	実施なし		

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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: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】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務 【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15: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

価	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】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	15	2	0	1	0
		コロナ対策の緩和により利用客が増加し、コロナ前に戻りつつある。 上越コンベンション協会と連携した教育旅行やインバウンド客に対応した。 リピーターである「かやぶき友の会」会員に作業と交流のイベントを提案し、利用の促進と関係の深化に努めた。 施設管理及び利用者への対応は例年通り行うことができ、利用者からの評判も高かった。 猛暑が2年続いたこともあり、利用者の快適性向上のためエアコンの導入を検討している。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	15	2	0	1	0
		利用者数が前年比143%と回復、コロナ前の水準に戻りつつある。中止を余儀なくされていた行事やイベントも再開しており、今後も利用者の回復に務めていただきたい。施設の管理運営において、管理は適切に行われ、運営面においても事業計画に則った運営が行われており評価できる。														

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 1年目	R3年度 2年目	R4年度 3年目	R5年度 4年目	R6年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料						0	
	追加指定管理料	829	218				1,047	
	利用料金	1,672	2,564	4,672	7,010		15,918	利用者の増
							0	
	その他	2,270	1,449	1,399	97		5,215	
	小計	4,771	4,231	6,071	7,107	0	22,180	
	（予算）	(4,050)	(4,050)	(5,050)	(7,100)		(20,250)	
支出	人件費	1,944	1,583	2,461	2,924		8,912	正：0人、非：6人【必須】
	光熱水費	349	422	471	571		1,813	利用者の増加による費用の増
	修繕費	213	107	241	103		664	
	委託料	297	208	213	395		1,113	
							0	
	その他	1,960	2,256	2,657	3,377		10,250	利用者の増加による費用の増
	小計	4,763	4,576	6,043	7,370	0	22,752	
	（予算）	(5,350)	(5,350)	(5,640)	(7,700)		(24,040)	
収支	差引	8	△ 345	28	△ 263	0	△ 572	
	（予算）	(△ 1,300)	(△ 1,300)	(△ 590)	(△ 600)	(0)	(△ 3,790)	
黒字比率		0.2%	−8.2%	0.5%	−3.7%		−2.6%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

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

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	2	2
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 2.80　評価 C　5 0　4 0　3 4　2 1	1	0
		コロナ禍からの回復途上であり、多少の赤字を見込んでの計画であったが、友の会対象のイベントや上越コンベンション協会との連携により教育旅行やインバウンド客の受け入れ等で利用者の増加を図ることができた。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 2.80　評価 C　5 0　4 0　3 4　2 1	1	0
		当初から新型コロナウィルスの影響を見込んで赤字を計上していたが、イベントの再開や教育旅行の受入れなどに努め、赤字幅を半分以下に抑え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 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】			

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		施設の運営について現状では大きな問題はないと考えているが、スタッフ・役員とも高齢化が年々進んでおり、後継者の確保・育成が大きな課題であり模索している。 高齢化するスタッフではあるが、持ち味を生かしながら対応しておりその評価も高い。利用者の増加に対応できるよう努める。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		地元スタッフの素朴で親切なもてなしが利用者から高い評価を得ている一方、高齢化が進んできており、今後の人員確保が心配される。今後も施設が継続的に運営されるよう人員の確保やサービスの向上に務めていただきたい。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.00	2.80	3.00	8.80
評価	B	C	B	備考
内　訳				
項目数	15	5	17	
5点	0	0	0	
4点	0	0	0	
3点	15	4	17	
2点	0	1	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	かなり落ち込んでいた利用者数も年々回復し、令和5（2023）年度は目標の70%までになった。これもひとえに農山村のよさを体感できる施設や提供される料理、スタッフの心遣いが利用者に評価されているからであり、今後も目標達成に向けた運営を行っていただきたい。
改善が望まれる点 【必須項目】	当初から見込んでいたことではあるが、収支が若干の赤字となった。経費削減に努力されていることも理解するが、利用者の増加につながる事業展開もあわせて行っていただきたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日 令和6(2024)年5月29日

1　基本情報

施設名	柏崎市さけのふるさと公園	No.	31
指定管理者	柏崎市さけ・ます増殖事業協会		
指定期間	令和5年4月1日　～　令和10年3月31日		1　年目
施設所管課	産業振興 部　農林水産 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	平均	前年度からの増減理由等
利用者数	3,998					3,998	さけ豊漁まつり中止(不漁のため)
合計	3,998	0	0	0	0	3,998	
計画・目標値合計	(7,000)						

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	備考
さけ豊漁まつり	中止					
さけ放流体験	1回					
法定定期点検(2回/年)	2回					
定期点検(5回/年)	5回					
定期点検(1回/年)	1回					
清掃業務	毎日					
自主事業	1事業					やまめ稚魚購入・飼育

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	—	—
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	1	1
	指定管理業務【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	2	2
		15：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

価	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
	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	2	2
		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】	平均点数	2.79	評価	D	5	0	4	0	3	16	2	2	1	1
		・近年稀にみる不漁により、さけ豊漁まつりが中止となったため、さけのそ上シーズンの来場者が減少した。 ・施設内外の環境整備や清掃をこまめに行い、適切な管理を行っている。 ・費用の問題により、一部施設の修繕が未完了となっている。 ・さけのそ上シーズン以外の来客数増加を目指し、令和6年度以降の自主事業実施に向け、準備作業に着手した。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	2.79	評価	D	5	0	4	0	3	16	2	2	1	1
		・近年稀にみる不漁により、さけ豊漁まつりが中止となったため、さけのそ上シーズンの来場者が減少した。 ・市内外の小学校の河川・さけ学習の拠点となっており、積極的に受け入れを行っている。 ・周辺環境の整備に取り組んでいるが、特に、夏場の草刈りは、熱中症対策に万全を期す必要がある。 ・トイレ設備の修繕が未完了となっている。 ・自主事業の収益化に向け引き続き検討を進める必要がある。													

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	3,386					3,386	
	追加指定管理料	0					0	
	利用料金	0					0	
	給付金	274					274	
	その他	101					101	
	小計	3,761	0	0	0	0	3,761	
	（予算）	(3,790)					(3,790)	
支出	人件費	1,065					1,065	正：0人、非：5人
	光熱水費	1,878					1,878	
	消耗品費	33					33	
	役務費	58					58	
	委託料	256					256	
	修繕料	210					210	
	使用料及び賃借料	4					4	
	保険料	48					48	
	雑費	4					4	
	小計	3,556	0	0	0	0	3,556	
	（予算）	(3,790)					(3,790)	
収支	差引	205	0	0	0	0	205	
	（予算）	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	
黒字比率		5.5%						

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	0					0	
	自主事業支出	20					20	やまめ稚魚購入費用
	差引	△ 20	0	0	0	0	△ 20	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	4	4
総括Ⅱ【	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 3.20　評価 A　5 0　4 1　3 4　2 0　1 0 ・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。 ・作業の効率化を図り、賃金の削減に努めた。 ・光熱費高騰に伴う対応として、展示室の照明を必要最小限に抑える、展示水槽の稼働率を調整するなど節電に努めた。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 3.20　評価 A　5 0　4 1　3 4　2 0　1 0 ・限られた予算中で運営できるように、人件費や光熱水費等等を中心に節約を心がけている。 ・収入が限られているため、施設の老朽化に伴う突発的な修繕に対応できない恐れがある。従来行ってきた節約に加えて、自主事業で収益を上げる試みを行う必要がある。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	—	—

	【必須項目】	17: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】			
		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

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	16	2	0	1	0
		・施設内外の点検を毎日を行っており、業務日誌で適切に記録している。 ・谷根川、海、崖に囲まれている地形のため、災害等緊急時の対応マニュアルを念頭に置きながら業務にあたっている。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	16	2	0	1	0
		・管理者の高齢化に伴い、担い手の発掘や技術継承を前提とした取り組みが必要である。 ・災害等緊急時に必要な知識を持っており、適切な行動がとれるような体制が整っている。 ・大きなトラブルや苦情はなかった。今後もこまめに情報共有を行い、未然にトラブルを防げるよう連携を図りたい。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	2.79	3.20	3.00	8.99
評価	D	A	B	備考
内　訳				
項目数	19	5	16	
5点	0	0	0	
4点	0	1	0	
3点	16	4	16	
2点	2	0	0	
1点	1	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規制緩和に伴い、イベントや学習の受け入れ体制を徐々にコロナ禍前の状況に戻していけるよう努めている。 ・管理者の高齢化という課題を抱えている一方、業務の効率化を図ることで人件費の削減を実現した。 ・河川やサケ学習に訪れる小学校等の受け入れを市内外を問わず積極的に行っている。
改善が望まれる点 【必須項目】	・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。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)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1号館(痴娯の家)	No.	32
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5年4月1日　～　令和8年3月31日	1　年目	
施設所管課	産業振興 部　商業観光課 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	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				
利用者	1,106					1,106	季節展・ゴールデンウイーク期間中利用者増
合計	1,106	0	0			1,106	
計画・目標値合計	(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	R5年度	R6年度	R7年度			備考
	1年目	2年目	3年目			
日常清掃業務	開館日					館内清掃
法定点検	年1回					消防設備の点検保守
定期点検	年1回					貯水槽点検保守
定期点検	年2回					自動ドアの点検保守
定期点検	年2回					浄化槽の点検保守
企画展等	年3回					春・夏・秋展の実施

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	5	5
	指定管理業務 【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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
	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】	平均点数	3.20	評価	S	5	1	4	1	3	13	2	0	1	0
		・市内の高齢者福祉施設やコミュニティーセンターにパンフレットを配布した結果、42名の団体利用に繋がりました。 ・ぎおん柏崎まつりの花火の日には特別料金を設定し、観覧前の短時間での団体利用がありました。 ・ワークショップは、年間で29名の参加者がありました。夏休み体験教室では、小学校へチラシを配布した結果、大人10名、子供15名の参加がありました。 ・Facebookの投稿頻度を増加させ、情報発信を行うとともに、新潟県の事業「にいがたぐるっとミュージアム！」に登録することで集客に努めました。 ・毎回好評である「蚤の市」は、季節展とあわせて集客効果のあるイベントであることから、コレビレの特徴を活かし、三館で知恵を出し合って集客に努めていきます。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.20	評価	S	5	1	4	1	3	13	2	0	1	0
		・利用者数は、対前年比141.6%の増加となり、目標値も達成することができた。 ・市内の高齢者福祉施設等にパンフレットを配布した結果、団体利用者の43名の利用に繋げた。また、SNSでの情報発信の頻度も昨年度以上に増加しており、来場者の増加もみられることから、十分な情報提供をした結果として評価したい。 ・体験活動事業や企画展においては、一定の集客効果があることから、引き続き新たな発想で取り組んでほしい。													

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目			3年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	6,253					6,253	
	追加指定管理料	0					0	
	利用料金	438					438	
							0	
	その他	471					471	
	小計	7,162	0	0	0	0	7,162	
	（予算）	(7,021)	(7,021)	(7,021)			(21,063)	
支出	人件費	859					859	兼務職員１人
	光熱水費	1,363					1,363	
	修繕費	6					6	
	委託料	4,359					4,359	
							0	
	その他	717					717	
	小計	7,304	0	0			7,304	
	（予算）	(7,021)	(7,021)	(7,021)			(21,063)	
収支	差引	△ 142	0	0			△ 142	
	（予算）	(0)	(0)	(0)			(0)	
黒字比率		-2.0%					-2.0%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目			3年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	0					0	
	自主事業支出	0					0	
	差引	0	0	0			0	

(3) 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	3	3
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数 3.20　評価 A　5 0　4 1　3 4　2 0　1 0		
		・季節展を開催することにより利用料金の増加につながると思われるので、今後も魅力ある新たな企画を計画し実施したいと考えます。 ・収支が赤字となった原因は、前年度より従事職員人件費負担分と光熱水費の費用が増加したことによるものです。また、漏水がみつかったため、市より水道の漏水箇所の調査、修繕を行っていただいているところです。 ・管理費には膨大な費用がかかるため指定管理料なしでは維持管理、運営ができない施設です。 ・今後も、職員が自前でできる作業はなるべく行い費用縮減に努めた管理運営を行います。		
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数 3.20　評価 A　5 0　4 1　3 4　2 0　1 0		
		・入場料収入は、対前年比155.3%と大幅に増加している。コロナ禍からの回復基調もあるが、新たな企画など工夫による利用者数の増加によるものと評価したい。 ・収支は赤字となっているが、水道の漏水による影響が大きい。この要因を除けば、利用料金収入で収支を確保できている。 ・指定管理者の直営により環境整備を行い、経費削減に取り組んでいる点は評価したい。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制 【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託 【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等 【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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】	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17: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】															
		–													—	—
		–													—	—
総括Ⅲ【	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0	
		・法令に従い、設備点検、消防訓練を実施しました。修繕や漏水に関しては担当課に速やかに報告し、対応しました。 ・館内の案内、展示品の説明は経験・知識共に豊富である方に再委託して実施しました。 ・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、管理運営に努めました。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0	
		・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。 ・三館による定期的な防災訓練を行っており、引き続き継続してもらいたい。														

5 所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.20	3.20	3.00	9.40
評価	S	A	B	備考
内　訳				
項目数	15	5	17	
5点	1	0	0	
4点	1	1	0	
3点	13	4	17	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	・外部との連携による企画展や、ワークショップにより、利用者数の増加がみられる。引き続き新た企画により、利用者拡大に努めてもらいたい。 ・SNSによる情報発信や市内団体に働きかけを行った結果、利用者数の増加に繋がっている。
改善が望まれる点 【必須項目】	・利用者の増加に比例して収支状況が改善されるように、引き続き、市内での営業活動に力を入れるとともに、コスト管理の徹底に取り組んでもらいたい。 ・三館連携による利用促進策にも、引き続き取り組んでもらいたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)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2展示館(黒船館)	No.	33
指定管理者	一般財団法人黒船館		
指定期間	令和5年4月1日　～　令和8年3月31日		1　年目
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　　(単位:人)

区分	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				
利用者数	757					757	
合計	757	0	0	0	0	757	
計画・目標値合計	(800)	(800)	(800)				

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R5年度	R6年度	R7年度			備考
	1年目	2年目	3年目			
日常清掃業務	開館日					館内清掃
法定点検	年2回					消防設備の点検保守
定期点検	年1回					貯水槽点検保守
定期点検	年1回					浄化槽点検保守
常設展企画展	開館日					常設展示、年3回の季節展示
資料貸出	28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 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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: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】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務 【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15: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
	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】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	15	2	0	1	0
		施設の維持管理に関しては適切に行えた。通年の常設展示、3回の特別展も計画通りに開催することができた。また、3館共同開催の蚤の市も2回開催できた。その結果、入館者数は前年を大きく超えることができた。SNSを中心に情報提供を行った。グーグルビジネスプロフィールの閲覧が増加しているのでそちらの充実に努めたい。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	15	2	0	1	0
		・施設の維持管理は、問題なく実施されている。 ・利用者数は、目標値を達成できなかったものの、前年実績を上回ることができた（140%増加）。 ・蚤の市や特別展の集客力を利用しながら、引き続き利用者増加に努めてほしい。													

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目			3年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	2,439					2,439	
	追加指定管理料	37					37	
	利用料金	287					287	
	事業収入	575					575	
	その他	267					267	
	小計	3,605	0	0			3,605	
	（予算）	(3,830)	(3,830)	(3,830)			(11,490)	
支出	人件費	2,751					2,751	非常勤2名
	光熱水費	630					630	
	修繕費	21					21	
	委託料	0					0	
							0	
	その他	332					332	
	小計	3,734	0	0			3,734	
	（予算）	(3,830)	(3,830)	(3,830)			(11,490)	
収支	差引	△ 129	0	0			△ 129	
	（予算）	(0)	(0)	(0)			(0)	
黒字比率		-3.6%					-3.6%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目			3年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入						0	
	自主事業支出						0	
	差引	0	0	0			0	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	2	2
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 2.80　評価 C　5 0 4 0 3 4 2 1	1	0
		利用料金は、入館者数の増加により増えた。事業収入として計上の、物販も入館者の増加により増加した。掲載料と貸出料金に関しては、現物貸し出しがなかった分だけ減少した。収支全体としては、人件費、光熱費の上昇による影響が大きいが、効率的な人員配置とこまめな節電に努めたい。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 2.80　評価 C　5 0 4 0 3 4 2 1	1	0
		・昨年度より利用者数が増加している中で、収支は赤字となっている。利用者数に比例して、収支が改善できるような仕組みを検討してほしい。 ・館外への資料の貸出の機会に他の団体や施設との連携を図り、新たな企画についても検討を進めてほしい。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】			
		–	—	—
		–	—	—

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		実施体制に関しては、2名のパートスタッフのシフト制で対応している。団体客の入館や蚤の市などのイベント時には、非常勤の館長などの応援により対応した。災害、トラブルなどの緊急事態対応に関しては、3館でコミュニケーションをとり連携して適切に対応できればと考える。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		・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。 ・三館による定期的な防災訓練を行っており、引き続き継続してもらいたい。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.00	2.80	3.00	8.80
評価	B	C	B	備考
内　訳				
項目数	15	5	17	
5点	0	0	0	
4点	0	0	0	
3点	15	4	17	
2点	0	1	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	・コロナ禍からの回復傾向もあるが、昨年度よりも、利用者数が増加している。 ・資料掲載先が複数あることから、収蔵品は歴史的価値が高く、魅力あるコンテンツを有しているものと考えられる。収蔵品の資産価値を生かし、新たな発想による企画、事業展開に期待したい。
改善が望まれる点 【必須項目】	・新たな観点での企画により、リピーターの確保と新規来場者の増加に期待したい。 ・外部と連携を含め、情報発信を強化してもらいたい。 ・三館連携による利用促進策にも、引き続き取り組んでもらいたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年 5月12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.	34
指定管理者	一般財団法人同一庵藍民芸館		
指定期間	令和5年4月1日　～　令和8年3月31日	1　年目	
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　　(単位:人)

区分	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				
利用者数	1,183					1,183	外部展示回数減少に伴い入館者数減少
合計	1,183	0	0	0	0	1,183	
計画・目標値合計	(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	R5年度	R6年度	R7年度			備考
	1年目	2年目	3年目			
日常清掃業務	開館日					館内清掃
定期清掃業務(年1回	年3回					窓ガラス、サッシ清掃
機械警備	毎日					セキュリティシステムによる警備
点検(年2回)	年2回					消防設備の点検保守
点検(年2回及び毎月	年12回					浄化槽点検保守
点検(年2回)	年2回					自動ドアの点検保守
敷地内清掃業務	年3回					屋外清掃、冬季除雪等
企画展等	年3回					春・夏・秋展の実施

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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: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】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	1	1
	指定管理業務 【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15: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

価	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】	平均点数	2.87	評価	D	5	0	4	0	3	14	2	0	1	1
		概ね協定等で定めた水準等のサービスは提供できている。年3回の企画展のうち外部からの展示は秋季展のみであった。当館収蔵品のみでの展示ではなかなか集客につなげるのが難しく、集客力のある内容の外部の方・グループなどの展示を企画する必要があると感じる。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	2.87	評価	D	5	0	4	0	3	14	2	0	1	1
		・利用者数は、前年度比74%かつ、目標値を下回っている。外部との連携を強化しながら、集客につなげてほしい。 ・企画展や蚤の市の開催月は利用者数が増加していることから、イベントによる集客の拡大に期待したい。 ・ワークショップなど魅力ある企画や、SNSなどを活用した情報発信を積極的に行い、利用者拡大に努めてほしい。													

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目			3年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	2,439					2,439	
	追加指定管理料						0	
	利用料金	375					375	
							0	
	その他	912					912	
	小計	3,726	0	0			3,726	
	（予算）	(3,583)	(3,583)	(3,583)			(10,749)	
支出	人件費	2,598					2,598	正：1人、非：1人【必須】
	光熱水費	537					537	利用者数減少に伴い費用減少
	修繕費	0					0	
	委託料	0					0	
							0	
	その他	264					264	
	小計	3,399	0	0			3,399	
	（予算）	(3,583)	(3,583)	(3,583)			(10,749)	
収支	差引	327	0	0			327	
	（予算）	(0)	(0)	(0)			(0)	
黒字比率		8.8%	#DIV/0!	#DIV/0!			8.8%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目			3年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	0					0	
	自主事業支出	0					0	
	差引	0	0	0			0	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	4	4
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 3.20　評価 A　5 0　4 1　3 4　2 0　1 0		
		秋の企画展として外部の方による作品展を計画したが、春夏は当館収蔵品からの展示であったため入館者数が減少した。また作品展に絡めた物販販売手数料収入も減少した。その他令和5年度は光熱費高騰支援による追加指定管理料もなく全体の収入は対前年比約97%となった。引き続き職員1名は非常勤としており、また節電や経費削減を図り全体の支出は対前年度比98%となり収支の黒字比率は約8.8%であった。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 3.20　評価 A　5 0　4 1　3 4　2 0　1 0		
		・収蔵品だけでなく外部との連携による新たな企画展などを積極的に取り組むことで、リピーターの確保に努めてほしい。併せて、新規客獲得に向けた検討も行っていってほしい。 ・利用者数の増加にはならなかったが、光熱費等の節約により黒字化が実現できたことは評価したい。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	2	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】			
		–	—	—
		–	—	—

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	2.94	評価	C	5	0	4	0	3	16	2	1	1	0
		実施体制に関する評価は概ね遵守されている。災害緊急時に必要とされる保険については余裕がなく加入していない。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		・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。 ・三館による定期的な防災訓練を行っており、引き続き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 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	2.87	3.20	3.00	9.07
評価	D	A	B	備考
内　訳				
項目数	15	5	17	
5点	0	0	0	
4点	0	1	0	
3点	14	4	17	
2点	0	0	0	
1点	1	0	0	

【特記事項】	
特に評価される点 【必須項目】	・光熱費の削減等により、収支の黒字化を継続している。 ・企画展では、収蔵品だけでなく外部と連携しながら、集客促進に向けた取り組みがみられた。引き続き新しい取組を展開してもらいたい。
改善が望まれる点 【必須項目】	・利用者数が昨年より減少している。魅力のある企画やワークショップ等により、利用者数の回復に努めてもらいたい。 ・三館連携による利用促進策にも、引き続き取り組んでもらいたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日 令和6(2024)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.	35
指定管理者	合同会社　荻ノ島ふるさと村組合		
指定期間	令和4年4月1日　～　令和9年3月31日		2 年目
施設所管課	市民生活 部　地域事務所高柳町事務所 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位:人）

区分	R4年度 1年目	R5年度 2年目	R6年度 3年目	R7年度 4年目	R8年度 5年目	平均	前年度からの増減理由等
宿泊	325	441				383	コロナウイルス感染の鎮静化
日帰り	44	83				64	〃
合計	369	524	0	0	0	447	
計画・目標値合計	(260)	(300)	(410)	(480)	(550)		
日帰り(自主事業)	795	1,096				946	認知度の向上
合計	795	1,096				946	

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R4年度 1年目	R5年度 2年目	R6年度 3年目	R7年度 4年目	R8年度 5年目	備考
屋根補修事業	1回	1回				事務局長が実施
法定点検(2回/年)	2回	2回				消防設備、合併処理浄化槽
定期点検(10回/年)	3回	3回				合併処理浄化槽
清掃業務	随時	随時				日常清掃
除雪業務	随時	随時				入口除雪、屋根雪除雪、軒下除雪
自主事業	4事業	4事業				米直販、食事、交流事業、カフェ

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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: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】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	5	5
	指定管理業務【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15: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

価	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】	平均点数	3.11	評価	S	5	1	4	0	3	17	2	0	1	0
		R5年度HPをアップ。施設の維持管理を丁寧に木目細やかに行っている。 ス化に向けて着実に進んでいる。 慮し、多彩なツールを使ってPRしている。												ビジネ 経費負担を考	
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.11	評価	S	5	1	4	0	3	17	2	0	1	0
		新型コロナウィルスによる移動制限が解かれたことにより利用者が回復してきており、引き続き情報発信や観光・体験コンテンツの充実、インバウンド受入れに向けた体制整備などに務めていただきたい。													

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		R4年度 1年目	R5年度 2年目	R6年度 3年目	R7年度 4年目	R8年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料						0	
	追加指定管理料						0	
	利用料金	1,877	2,180				4,057	要り込み客の増
							0	
	その他	581	85				666	GT補助金の減
	小計	2,458	2,265	0	0	0	4,723	
	（予算）	(3,092)	(2,962)				(6,054)	
支出	人件費	556	665				1,221	正：0人、非：5人【必須】
	光熱水費	280	351				631	料金の高騰
	修繕費		111				111	TVアンテナ、照明器具、玄関他鍵
	委託料	53	175				228	記帳を商工会から税理事務所へ変更
							0	
	その他	1,487	1,302				2,789	
	小計	2,376	2,604	0	0	0	4,980	
	（予算）	(3,080)	(2,930)				(6,010)	
収支	差引	82	△ 339	0	0	0	△ 257	
	（予算）	(12)	(32)	(0)	(0)	(0)	(44)	
黒字比率		3.3%	−15.0%				−5.4%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R4年度 1年目	R5年度 2年目	R6年度 3年目	R7年度 4年目	R8年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	10,014	11,539				21,553	
	自主事業支出	9,580	11,197				20,777	
	差引	434	342	0	0	0	776	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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	4
		4:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	3	1
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 3.00　評価 B　5 0　4 0　3 6　2 0　1 0 経費の節減に努めているが、建設時から30年が経過しており、設備等の修繕や電気料金の高騰などが生じると全体事業費の規模が小さいため収支の変動が生じる傾向にある。更に無駄な費用を削減しつつ、R6年度から利用料金の適正化に向けて改定を行って、収支改善を図ることとしている。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 3.00　評価 D　5 0　4 2　3 3　2 0　1 1 収支について、比率的には大幅な減少となっているが、事業費規模が大きくないため、変動幅が大きくなることは考慮すべきである。自主事業で若干の利益を生んでおり、全体として収支を維持し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 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】			

総括Ⅲ【	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		実施体制について、担い手の知識やスキルの習得を心掛けながら、若手に着実に移行できるよう進めている。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		人員の確保に努めていただくとともに、施設の魅力が維持されるよう後進への指導を着実に行っていただきたい。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.11	3.00	3.00	9.11
評価	S	D	B	備考
内　訳				
項目数	18	6	17	
5点	1	0	0	
4点	0	2	0	
3点	17	3	17	
2点	0	0	0	
1点	0	1	0	

【特記事項】	
特に評価される点 【必須項目】	新型コロナウィルスによる制限が解かれたとはいえ、まだ回復途中であるなか、自主事業を含めた収支が維持されたことは評価できる。インバウンドの誘客に向けた取組も始まっており、そちらにも期待したい。
改善が望まれる点 【必須項目】	現在の業務や事業が継続されるよう人員の確保、資質向上を務めていただきたい。都市や大学などとの交流を継続することにより、利用者の回復とともに、さらなる関係人口の拡大に向け取り組んでいただきたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年5月15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.	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4年4月1日　～　令和6年3月31日	2 年目	
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	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					
宿泊利用者数	7,653	9,136				8,395	旅行者支援制度の活用
日帰り宴会・会食	4,812	11,366				8,089	新型コロナウイルスの5類移行
入浴、研修室利用者	5,860	8,406				7,133	新型コロナウイルスの5類移行
海洋スペース利用者	1,607	1,943				1,775	新型コロナウイルスの5類移行
合計	19,932	30,851				25,392	
計画・目標値合計	(18,600)	(21,600)					

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R4年度	R5年度				備考
	1年目	2年目				
法定点検(2回/年)	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				コ・ジェネ設備、エレベーター
清掃業務	毎日	毎日				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				利用者2,715人
振興事業	2事業	6事業				ランチバイキング年3回・海でヨガ＆雷音ランチ他

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	5	5
	指定管理業務 【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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

評価	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】	平均点数	3.13	評価	S	5	1	4	0	3	14	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。休館日、浴室営業はホームページ、サイネージ、館内表示にて案内を行いお客様の混乱の無いようように務めました。施設の保全、美化に努め利用者に満足いただける施設を目指しました。パンフレットを新しくし誘客に努めました。またR5年度も各種旅行支援に積極的に参加し、楽宿柏崎99名、使っ得にいがた138名、北陸応援割180名の利用があり、利用者の急激な回復となりました。その為スタッフが足りず予約をお断りすることもありました。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.13	評価	S	5	1	4	0	3	14	2	0	1	0
		・各種旅行支援の参加による宿泊者数の増加と、新型コロナウイルスの5類移行により日帰り宴会・会食の利用が回復したことが要因となり、利用者数が、目標値、前年度比ともに大幅な増加となっている。 ・従来の職員体制を整え、適切な施設運営を継続できるよう努めてもらいたい。 ・アンケートの評価も高いことから、不満足の部分を改善し、更なる満足度の向上に努めてほしい。 ・昨年度に引き続き、海に関係する団体や事業者と連携を図り、施設利用者に対する新たな体験メニューなどの新たな提供に務めてもらいたい。													

3 収支等に関する評価

(1) 指定管理業務の収支状況

（単位：千円）

区分		R4年度 1年目	R5年度 2年目				2年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	11,000	4,911				15,911	
	追加指定管理料	2,235	0				2,235	R4光熱費高騰支援
	利用料金	80,137	122,470				202,607	利用者増加による
	その他	3,386	2,202				5,588	R4感染対策協力金他
	小計	96,758	129,583				226,341	
	（予算）	(93,730)	(102,758)				(196,488)	
支出	人件費	48,771	64,614				113,385	正：8人（産休1名含）、非：20人
	光熱水費	19,100	16,705				35,805	ガス契約変更
	修繕費	1,835	1,393				3,228	R4年はサイネージ修繕、防犯カメラ修繕があった為
	委託料	1,535	2,084				3,619	第1宿直1名を直営から委託へ
	その他	31,038	49,807				80,845	利用者増加によりOTAへの手数料増加、予約システム変更賃借料増加
							0	
	小計	102,279	134,603				236,882	
	（予算）	(93,404)	(102,029)				(195,433)	
収支	差引	△ 5,521	△ 5,020				△ 10,541	
	（予算）	(326)	(729)				(1,055)	
黒字比率		-5.7%	-3.9%				-4.7%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R4年度 1年目	R5年度 2年目				2年間の合計	4
収支	自主事業収入	1,683	0				1,683	R4市からの受託事業による
	自主事業支出	1,397	0				1,397	R4市からの受託事業による
	差引	286	0				286	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準 による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	2	2
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数 3.00 評価 C 5 0 4 1 3 3 2 1	1	0
		原油高高騰の中、適切なガス契約に変更し光熱水費の削減を行ってきました。またインボイス制度にも対応し、お客様に混乱の無いよう努めました。しかしながらお客様の戻りは完全と言えず黒字には転換できませんでした。		
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数 3.00 評価 C 5 0 4 1 3 3 2 1	1	0
		・黒字比率は、昨年度より改善されているものの、赤字であることから、収支の改善に努めてもらいたい。 ・光熱費高騰の中、ガス契約を見直し、経費削減に努めたことは評価したい。 ・人件費や食材費は、予算額に比べ大幅に増加している。利用者の増加もあるが、管理費の見直しも検討してほしい。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制 【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託 【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等 【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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】	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17: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】			
		–	—	—
		–	—	—

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		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、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、個人情報保護ポリシーに則り厳正に管理しました。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		・施設運営に支障のない職員配置を考慮してほしい。 ・実施体制には問題がなく、適切な維持管理がされている。													

5　所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.13	3.00	3.00	9.13
評価	S	C	B	備考
内　訳				
項目数	15	5	17	
5点	1	0	0	
4点	0	1	0	
3点	14	3	17	
2点	0	1	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点【必須項目】	・旅行支援に積極的に参加した結果、宿泊者数の増に繋がった。また、新型コロナウイルスの5類移行により日帰り利用者数も回復し、利用者数が昨年度から大幅に増加した。新たなイベントや企画により、更なる利用者数の増加に期待したい。 ・光熱費が高騰する中、ガス契約を見直し、収支の改善に努めたことは評価したい。
改善が望まれる点【必須項目】	・海に関する事業者との連携を継続し、積極的な情報発信や新たな取組に期待したい。 ・利用者数が増加している中で、収支状況も改善できるよう人件費や食材費などコスト管理の徹底に努めてほしい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年5月15日

1　基本情報

施設名	大崎温泉雪割草の湯	No.	37
指定管理者	公益財団法人かしわざき振興財団		
指定期間	令和5年4月1日　～　令和10年3月31日		1　年目
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	平均	前年度からの増減理由等
利用者数(大人)	33,592					33,592	
利用者数(小人)	3,110					3,110	
利用者数(幼児)	1,229					1,229	
合計	37,931	0	0	0	0	37,931	
計画・目標値合計	(42,000)	(43,260)	(44,558)	(45,895)	(47,272)		

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	備考
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・6回/年)	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	17事業					いい風呂の日イベント、ガラポン大会、リサイクル品販売等

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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

価	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		
		利用者等に必要な情報を的確に周知しているか	—	—
		地元住民、関係団体等との連携に取り組んでいるか	—	—
	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】	平均点数	3.07	評価	A	5	0	4	1	3	14	2	0	1	0
		施設管理においては、昨年同様に浴室の水質管理、館内清掃や食品の衛生管理などを徹底することにより、お客様に気持ち良くご利用していただくことを第一に取り組みました。 施設営業では、要望が多かったリラクゼーションイベントや、市内の昭和レトロコレクターによるポスター展、こども縁日、ガラポン大会などを行い、お客様に楽しんでいただきながら、賑わいを作ることができました。 繁忙期である夏季の集客では、石地海水浴場駐車場利用者への割引券配布や西山自然体験交流施設及び和島オートキャンプ場との連携に取り組み、入館者数は前年度比109%となりました。 今後も地域の皆様から愛着を感じていただきながら、地域振興施設としての役割を果すため、各団体や施設とも連携しながら新しいチャレンジを行い、施設の管理を進めていきます。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.07	評価	A	5	0	4	1	3	14	2	0	1	0
		・集客イベントの開催や回数券の発行などを通じて利用者増に取り組み、成果が出ている点を評価する。 ・他施設利用者への割引券の配布やSNSなどによる情報発信に取り組み、ファミリー層や若者など新規客層の獲得にも取り組み、成果がみられる。 ・利用者から寄せられた意見に随時対応しているが、さらなるサービス向上を図り、利用者の満足度を上げる取組みに期待する。													

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	3,565					3,565	
	追加指定管理料	440					440	光熱費高騰支援
	利用料金	19,010					19,010	
	食事料	11,404					11,404	
	その他	2,990					2,990	
	小計	37,409	0	0	0	0	37,409	
	（予算）	(38,542)	(39,569)	(40,627)	(41,717)	(42,839)	(203,294)	
支出	人件費	15,677					15,677	正：1人、非：7人
	光熱水費	8,589					8,589	
	修繕費	204					204	
	委託料	3,680					3,680	
	その他	10,123					10,123	
							0	
	小計	38,273	0	0	0	0	38,273	
	（予算）	(39,307)	(39,858)	(40,514)	(41,296)	(41,919)	(202,894)	
収支	差引	△ 864	0	0	0	0	△ 864	
	（予算）	(△ 765)	(△ 289)	(113)	(421)	(920)	(400)	
黒字比率		-2.3%					-2.3%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入						0	
	自主事業支出						0	
	差引	0	0	0	0	0	0	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準 による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	2	2
総括Ⅱ【	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 2.83 評価 C 5 0 4 0 3 5 2 1	1	0
		収入では、利用料収入、食事料、売店収入ともに前年度より増加し、合計で前年度比112．9%でした。 支出では、開館時間を1時間遅らせて光熱費の削減に取り組んだ結果、光熱費高騰の中、年間140万円ほど前年より削減することが出来ました。また、閑散期には、職員を西山自然体験交流施設ゆうぎへ派遣するなど、効率のよい人事配置を実施しました。 収支差額はマイナスでしたが、昨年比8．8%、307万円ほど赤字幅を縮減できました。 前年度に対して収入が増加していることから、毎月変わる月替わりメニューや食事に関したイベントの他、お客様を飽きさせない新たな事業を実施して、利用促進に努め、収支の改善に引き続き取り組みます。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 2.83 評価 C 5 0 4 0 3 5 2 1	1	0
		・各種取組が実を結び、利用者、収入が増加している点を高く評価する。 ・加えて、開館時間の繰下げや、閑散期に職員を他施設に派遣して有効に配置するなど、経費の縮減にも取り組んでいる。 ・収入増と経費縮減に取り組んだ結果、赤字幅を大きく減らしたことは、大いに評価できる。 ・引き続き、収入増と経費縮減に取り組み、次期は黒字に転じることを期待する。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】			
		–	—	—
		–	—	—

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		公衆浴場としてお客様が安心して利用できるように法令を遵守し適切に管理した。緊急修繕や長期的な計画修繕など、速やかに担当課へ報告・相談を協議対応を行った。地元団体及び近隣施設や商工会、雪割草街道連絡協議会などの関連団体などと情報交換を行い、施設営業を円滑に行い集客を図った。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		・実施体制については、特に問題はない。 ・市や関係団体との連絡調整は、適切に行われており、この体制を継続してほしい。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.07	2.83	3.00	8.90
評価	A	C	B	備考
内　訳				
項目数	15	6	17	
5点	0	0	0	
4点	1	0	0	
3点	14	5	17	
2点	0	1	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	・ふろの日やカレーの日など、毎月イベントを開催し利用者の満足度を向上させている。加えて情報発信や割引券の配布などを通じて新たな客層の獲得にも取組み、成果が出ている。 ・収入増と経費縮減に取り組み、昨年度と比較して約300万円、9%の赤字縮減となった点を評価する。 ・石地海水浴場、ゆうぎオートキャンプ場、和島オートキャンプ場との連携を図り、利用者の拡大に努めたことは評価する。
改善が望まれる点 【必須項目】	・収支の改善がみられるものの、依然として赤字決算となっている。引き続き、新たな客層の取り込みや利用者サービスの向上に取り組み、黒字化に向け、もう一段の取組みに期待する。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年5月17日

1　基本情報

施設名	西山自然体験交流施設(ゆうぎ)	No.	38
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5年4月1日　～　令和10年3月31日	1　年目	
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位:人）

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	平均	前年度からの増減理由等
キャンプ施設	5,325					5,325	
加工体験講座	292					292	
バーベキュー	489					489	
その他	4,748					4,748	
合計	10,854	0	0	0	0	10,854	
計画・目標値合計	(10,940)	(11,378)	(11,832)	(12,305)	(12,797)		

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	備考
振興事業(体験教室)	30					食品、陶芸、木工体験教室
法定点検(2 回/年)	2					消防設備総合点検
法定点検(1回/年)	1					受水槽清掃業務
定期点検(24回/年)	24					合併処理施設保守点検
定期点検(6回/年)	6					自家用電気工作物保安管理業務
清掃業務	毎日					日常清掃
警備業務	毎日					夜間機械警備
振興事業(イベント)	3					夏まつり、ソトアソビソトゴハン(共催)、森ゆれる(共催)

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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: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】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	4	3
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15: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

価	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	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
		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】

平均点数	3.22	評価	A	5	0	4	4	3	14	2	0	1	0

丁寧な接客応対を重点としながら、快適で清潔なキャンピング空間を提供できるよう、施設の清掃や美観を保つことなどに力を入れました。また、利用案内の作成、インターネット予約の導入、Wi-Fi環境の整備、キャッシュレス決済の導入、炊事場給湯器の設置など、事業計画以上のサービス向上及び利用促進に努めました。

意見・要望については、「トイレが清潔」との感想を多くいただいたほか、Wi-Fi環境整備、炊事場給湯器設置などの要望に対し、スピード感をもって対応しました。

利用者数は目標未達成となりました。コロナ禍後の団体(地域・子ども会など)での活動が減り、加工体験の人数が減少しているほか、猛暑でキャンプサイト、フリーサイトの利用が少なかったことも利用者数が伸びなかった要因と捉えています。

指定管理1年目のオープニングイベントの位置づけで、「ソトアソビソトゴハン」を共催し、1,800人の来場者を得ました。キャンプ未経験者や初めて来場された方も多く、施設の宣伝効果が十分に得られ、以降のイベント招致、集客、運営につながる内容となりました。

事故や利用者同士のトラブル等の防止に最善の注意を払うとともに、緊急時の対応訓練やAED操作の使用方法などを確認するなどして、お客様が安心して楽しい思い出づくりが出来るように、万全を期して運営に当たりました。

自主事業では、売店商品を豊富な品揃えにし、キャンプ用品のレンタル品を新規に揃えたこと、酒類販売管理の免許を取得しアルコール飲料の販売を行ったことが、施設の利用促進につながりました。

所管課の評価【必須項目】

平均点数	3.11	評価	A	5	0	4	2	3	16	2	0	1	0

・Wi-Fi環境の整備や炊事場給湯器の設置など、利用者の意見に素早く対応し、サービスの向上や利用促進に繋げている点を評価する。また、利用者からは、トイレや炊事場、シャワー室が清潔との評価を得ている。施設を清潔に保持することは、利用者の評価に直結するので、引き続き対応をお願いしたい。
・イベントをきっかけに施設を知ってもらい、その後の利用に繋げたり、地元業者の出店を通じて地域のにぎわい創出にも寄与している。引き続き、キャンプ場の魅力向上、利用促進につながるイベントの開催を期待したい。
・自主事業では、売店においてキャンプ用品のレンタル品を充実させるなどして、サービスの向上や利用促進につながっている点を評価する。
・地域活動や子供会活動の減少に伴い加工体験施設の利用が減っている。キャンプ場利用者に呼び掛けるなどして取り組んでいると承知しているが、設備を有効に活用できるよう、更なる取組みに期待する。

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	7,700					7,700	
	追加指定管理料	287					287	光熱費高騰支援
	利用料金	14,701					14,701	
	その他	1,450					1,450	
							0	
	小計	24,138	0	0	0	0	24,138	
	(予算)	(23,659)	(24,297)	(24,961)	(25,651)	(26,369)	(124,937)	
支出	人件費	10,597					10,597	正:1人、非:3人
	光熱水費	4,508					4,508	光熱費の高騰
	修繕費	720					720	
	委託料	4,465					4,465	
	その他	7,817					7,817	
							0	
	小計	28,107	0	0	0	0	28,107	
	(予算)	(25,375)	(24,504)	(24,691)	(24,880)	(25,072)	(124,522)	
収支	差引	△ 3,969	0	0	0	0	△ 3,969	
	(予算)	(△ 1,716)	(△ 207)	(270)	(771)	(1,297)	(415)	
黒字比率		-16.4%						

⑵ 自主事業の収支状況　（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	1,056					1,056	
	自主事業支出	789					789	
	差引	267	0	0	0	0	267	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	1	1
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 2.83　評価 D　5 0 4 1 3 4 2 0	1	1
		収支が赤字となりました。主な要因としては、指定管理初年度による初期費用（Wi-Fi環境整備、ホームページ作成、パンフレット作成、ゴルフカート購入、炊事場給湯器設置、場内整備、消耗品・備品購入、イベントによるプロモーション費など）が挙げられます。R6年度以降も必要な整備は行いつつ全体の経費縮減に努めます。 また、本来なら繁忙期である夏季の利用が、猛暑の影響により伸び悩んだことも赤字の要因となっております。 光熱水費縮減のために休館日を設け、職員が施設・設備の修繕や環境整備を行うことで、経費削減に努めました。 初年度の環境整備やイベントによる施設のプロモーションをもとに、利用者へのサービス向上・利用促進を引き続き行うことで、リピーターや新規顧客を獲得し、マイナス収支を改善していきます。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 2.83　評価 D　5 0 4 1 3 4 2 0	1	1
		・自主事業などを通じて、施設の知名度向上と利用促進につながる取組みを展開しており、評価できる。 ・自己評価にあるとおり、初期投資が実を結び、収支改善につながることを期待する。 ・光熱費の高騰が収支を圧迫している。光熱費の削減に資する取組みを期待する。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に	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

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、連絡体制を確立しているか	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：災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15：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】	16：個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17：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】			
		–	—	—
		–	—	—

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		法令に従い、設備点検、訓練を行いました。担当課には必要な報告書類は期限を守り、修繕が必要な箇所については速やかに報告して、協議しました。西山地域の団体や事業者と連携しながら、イベントを実施し地域振興を図りました。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		・実施体制について、問題はない。 ・必要な報告書類が期限内に提出されておる。また、突発的な事案に対しても、適切に対応したうえで、対応状況を含め、報告がなされている。													

5　所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.11	2.83	3.00	8.94
評価	A	D	B	備考
内　訳				
項目数	18	6	17	
5点	0	0	0	
4点	2	1	0	
3点	16	4	17	
2点	0	0	0	
1点	0	1	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	・利用者の意見に迅速に対応し、利便性と満足度の向上に寄与していることは評価できる。 ・トイレや炊事場といった水回りの清掃に気を配り、清潔に保っている点も大いに評価できる。 ・事故対応などの突発的な事案にも、組織として適切に対応し、その対応結果も含めて報告がなされている点も評価できる。
改善が望まれる点 【必須項目】	・初期投資により計画値を上回るマイナス決算となっているが、初年度に整備したものを活かして施設の認知度向上や利用促進に資する取組みを充実させ、収支の改善に努めてもらいたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　　令和6(2024)年5月17日

1　基本情報

施設名	体育施設　15施設	No.	39-53
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		3　年目
施設所管課	教育委員会　スポーツ振興 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　　(単位:人)

区分	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	154,621	176,370			159,894	前年比106.0% 利用制限の廃止による コロナ前比78.2%(H30・2018年度638,756人)
アクアパーク	91,427	120,419	138,141			116,662	
スポーツハウス	31,442	32,520	30,680			31,547	
武道館	13,432	15,465	16,753			15,217	
その他の施設	115,258	148,047	137,530			133,612	
合計	400,249	471,072	499,474	0	0	456,932	
計画・目標値合計	(629,000)	(629,000)	(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	一覧表	一覧表			別紙1参照
修繕実績	一覧表	一覧表	一覧表			別紙2参照
自主事業		1事業	1事業			アイスリンク広告看板設置(有料)

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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: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】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務 【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15:備品台帳を整備し、備品等を適切に保管・管理しているか	4	3

価	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		
		例：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		
		例：環境への配慮がなされているか（省エネルギー、CO2削減等）		
	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】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	17	2	0	1	0
		令和5年度のスポーツ施設事業実施概況は、年間利用者数499,474人で前年度比106.0%となりました。新型コロナウイルス感染症による利用制限がなくなったとはいえまだまだ影響は大きくコロナ禍前の数値には戻らないのが現状です。夏の猛暑や能登半島地震等の自然災害の影響も大きかったと考えられます。しかし、徐々に大会、競技会等が通常に戻りつつありました。1年を通して市スポーツ振興課をはじめ行政機関と連携し、安心・安全と満足する施設環境を提供しつつ、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、各施設で積極的に合宿誘致を行い、県内外から多くのチームに利用していただきました。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	18	2	0	1	0
		利用者数は前年度比106.0%と回復傾向がみられる。今年度は新型コロナウイルス感染症による利用制限が緩和されたことで、各施設でスポーツ行事や各種大会、スポーツ合宿など通常通りに開催された。そのため利用者が増えてきている。													

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 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	338,204	338,204	338,204			1,014,612	
	追加指定管理料	7,660	39,927	33,313			80,900	光熱費高騰支援分増加
	公益事業収入	105,375	114,833	124,949			345,157	
	収益事業収入	7,431	9,866	11,021			28,318	
							0	
	小計	458,670	502,830	507,487	0	0	1,468,987	
	（予算）	(489,282)	(497,778)	(489,282)			(1,476,342)	
支出	公益事業費	467,068	499,893	501,674			1,468,635	別紙3参照
	収益事業費	5,713	8,582	8,604			22,899	別紙3参照
							0	
							0	
							0	
							0	
	小計	472,781	508,475	510,278	0	0	1,491,534	
	（予算）	(495,925)	(498,735)	(490,459)			(1,485,119)	
収支	差引	△ 14,111	△ 5,645	△ 2,791	0	0	△ 22,547	
	（予算）	(△ 6,643)	(△ 957)	(△ 1,177)	(0)	(0)	(△ 8,777)	
黒字比率		-3.1%	-1.1%	-0.5%	#DIV/0!	#DIV/0!	-1.5%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R3年度 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入		400	240			640	
	自主事業支出		215	73			288	
	差引	0	185	167	0	0	352	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	3	3
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 3.17　評価 A　5 0　4 1　3 5　2 0　1 0		
		新型コロナウイルスが5類に分類され、スポーツ教室及び競技会の人数制限や利用の自粛がなくなり、利用料収入やスポーツ教室などの事業収入が前年度よりも1,000万円程度増加しましたが、コロナ禍前の状況には戻っていません。光熱費高騰については、影響額を支援していただきましたが、他の物価高騰の影響もあり、最終的に支出超過となりました。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 3.00　評価 B　5 0　4 0　3 6　2 0　1 0		
		新型コロナウイルス感染症による利用制限が緩和されたことで、人数制限や利用の自粛がなくなり、各施設の利用者や各教室の参加者数が増えた。また、光熱費など物価高騰の中で利用者へのサービスを低下することなく公共施設としての安定的な施設管理運営に努めていた。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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】	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17: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】															
		例：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														
【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	16	2	0	1	0	
		危機管理マニュアルに則り、防火対象施設においては法令で定められた消防避難訓練を年2回実施し、併せてAEDの基本動作についても訓練をするなど職員及び現場スタッフの危機管理意識の向上に努めました。さらに、地震等の緊急事態時には避難所開設など柏崎市と協議しながら適切迅速に対応いたしました。また、情報の公開や個人情報の保護の観点からも取り扱うデータ管理の徹底を図りました。今後も危機管理を徹底し、法令順守の徹底を図りながら公平性を保ち、公共性を維持しながら管理運営を実施してまいります。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	16	2	0	1	0	
		消防避難訓練を適切に実施することで施設の安全安心な施設運営や管理を行った。また、令和6年能登半島地震では、市と連携を図り、臨機応変に総合体育館の施設を避難者のために避難所として開放するなど迅速に対応を行った。（問15）													

5　所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.00	3.00	3.06	9.06
評価	B	B	A	備考
内　訳				
項目数	18	6	17	
5点	0	0	0	
4点	0	0	1	
3点	18	6	16	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	令和6年能登半島地震では、臨機応変に避難者に対して総合体育館の施設を開放するなど、市と連携を図り適切に対応できたことを評価したい。また、令和6（2024）年度はパリ2024オリンピック・パラリンピックに伴う壮行会や第100回全日本選手権水泳競技大会（水球競技）がアクアパークで開催されるため、引き続き財団全体で協力をお願いしたい。
改善が望まれる点 【必須項目】	施設の老朽化や災害による損傷箇所の早期発見・早期修繕は施設の安全安心につながる。普段からの施設管理だけでなく、災害発生時には迅速に施設の被害状況を確認する体制の確立を検討してほしい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日 令和6(2024)年5月21日

1　基本情報

施設名	ワークプラザ柏崎	No.	54
指定管理者	柏崎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	5 年目	
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1) 利用者数の状況　（単位：人）

区分	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	56,131	55,129	56,122	1部屋当たりの利用者数の減少
合計	76,848	41,078	51,423	56,131	55,129	56,122	
計画・目標値合計	(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	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	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	毎日	毎日	火災等の感知・通報、遠隔監視・緊急対応
自家用電気工作物保安管理業務	2月/1回・年1回	2月/1回・年1回	2月/1回・年1回	2月/1回・年1回	2月/1回・年1回	月次点検、年次点検（受電・配電設備、非常用予備発電装置etc）
消防用設備点検	年2回	年2回	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	0事業	2事業	ロビーマルシェ、音楽イベント

(3) サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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	3
		3：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	2	2
	指定管理業務【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	4	4
		15：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

価	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		
		例：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	—	—
		例：環境への配慮がなされているか（省エネルギー、CO2削減等）	—	—
	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】	平均点数	3.28	評価	C	5	0	4	6	3	11	2	1	1	0
		・公共性、公平性を確保し管理運営方針に従い適切に運営した。 ・アンケートは全利用者を対象に実施し、意見、苦情、要望等は迅速かつ適切に対応した。 ・自主事業（ロビーマルシェ、音楽イベント）を行い利用促進を図った。 ・要求水準以上の定期清掃を計画的に実施した。 ・年度計画以上の修繕を実施し施設の保全に努めた。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.22	評価	C	5	0	4	5	3	12	2	1	1	0
		・全利用者を対象としたアンケートでは、今後も利用したいが98%、接客対応では74%が満足と回答している。 ・アンケートの実施や意見箱の設置によって利用者の意見・要望を取り入れる体制を整えており、適切に対応している。 ・昨年度の改修工事で多目的ホールの利用ができなかった期間があり、改修工事は終了したものの、改修工事以前に利用していた団体の利用が戻っていないことが、利用者数が減少した要因であると推察される。 ・施設・設備の老朽化により修繕が必要な箇所が増えているが、施設の修繕箇所や内容について市に報告し、必要な修繕を適切に行っている。													

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 1年目	R2年度 2年目	R3年度 3年目	R4年度 4年目	R5年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	14,873	14,873	14,873	14,873	14,873	74,365	
	追加指定管理料	0	922	712	1,633	1,542	4,809	（光熱費高騰支援分）
	利用料金	8,485	6,105	7,223	6,253	7,022	35,088	多目的ホール天井改修工事終了
	損失補償				1,239		1,239	
	その他	315	841	253	178	193	1,780	
	小計	23,673	22,741	23,061	24,176	23,630	117,281	
	（予算）	(24,049)	(24,070)	(21,514)	(24,115)	(23,962)	(117,710)	
支出	人件費	5,734	5,559	5,709	5,777	3,584	26,363	正規職員：1名（休職）、非常勤職員：1名
	光熱水費	5,410	4,802	4,904	6,212	6,231	27,559	
	修繕費	1,553	1,635	1,655	1,723	963	7,529	
	委託料	8,566	9,223	9,092	9,715	9,576	46,172	
							0	
	その他	1,450	1,522	1,356	1,125	1,380	6,833	
	小計	22,713	22,741	22,716	24,552	21,734	114,456	
	（予算）	(24,049)	(24,070)	(24,096)	(24,115)	(23,962)	(120,292)	
収支	差引	960	0	345	△ 376	1,896	2,825	
	（予算）	(0)	(0)	(△ 2,582)	(0)	(0)	(△ 2,582)	
黒字比率		4.1%	0.0%	1.5%	−1.6%	8.0%	2.4%	正規職員の休職に伴う人件費の減少

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R1年度 1年目	R2年度 2年目	R3年度 3年目	R4年度 4年目	R5年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	186	0	0	0	298	484	
	自主事業支出	176	0	0	0	292	468	
	差引	10	0	0	0	6	16	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	4	4
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数 3.17　評価 A　5 0 4 1 3 5 2 0 1 0 ・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してもらっている。 ・日ごろから経費節減を心掛け、適正な人員配置を行い、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】	平均点数 3.17　評価 A　5 0 4 1 3 5 2 0 1 0 ・正職員の休職により、計画に比べて人件費が減額となっている。 ・施設の予約状況に応じた人員配置を行うことで委託費が削減されており、日頃から経費削減に努めている。また、施設の老朽化により修繕箇所が増加しているが、適切に維持管理している。 ・次期指定管理期間では、要求水準書の中で施設の利用促進に係る業務を求めており、利用促進のための事業の計画及び実施により、利用件数の増加を期待する。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制 【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	4	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、連絡体制を確立しているか	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	3	3
		14: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
		15: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】	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17: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】															
		例：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													—	—
															—	—
【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.18	評価	A	5	0	4	3	3	14	2	0	1	0	
		・関係法令等を遵守し、防火対象物点検報告特例認定を受けた。 ・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を確保し様々な場面に対応できる人員体制としている。 ・消防訓練や設備・機器等異常時の対応訓練、災害発生時の住民避難を想定した訓練等を実施している。 ・市と連携を図り、災害緊急時に適切な対応を行った。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.12	評価	A	5	0	4	2	3	15	2	0	1	0	
		・柏崎市シルバー人材センター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により、利用者のニーズや様々な場面に対応できる人員体制が確保されている。 ・責任者のみではなく、施設職員が設備・機器等異常時の対応ができるよう訓練を行っている。 ・令和6年能登半島地震では市と連携を図り、速やかに危険箇所の対応を行うなど、適切な対応を行った。														

5　所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.22	3.17	3.12	9.51
評価	C	A	A	備考
内　訳				
項目数	18	6	17	
5点	0	0	0	
4点	5	1	2	
3点	12	5	15	
2点	1	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	・施設の稼働率を念頭に、時間帯によって利用が少ない部屋で講座を行うなど、各部屋の稼働率を考慮した運営を行っている。 ・指定管理者が施設に隣接している立地条件を最大限生かし、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おり、「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】	・利用者から、Wi-Fi環境について要望がある。令和6年度予算で備品購入を行い、Wi-Fi環境の整備を行う予定である。

第15号様式

令和5（2023）年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6（2024）年5月17日

1　基本情報

施設名	産業文化会館	No.	55
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		3 年目
施設所管課	教育委員会　文化・生涯学習 課		

2　サービス水準に関する評価

⑴　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	17,731	19,962			16,775	コロナ渦からの回復・利用増
大ホール	5,233	11,995	15,774			11,001	宴会・飲食イベントの回復
会議室	13,946	18,723	20,437			17,702	新たな団体・利用者増
展示室	4,357	1,237	806			2,133	着物展示販売等が会議室へ移動
合計	36,169	49,686	56,979	0	0	47,611	
計画・目標値合計	(74,000)	(75,700)	(75,700)				

⑵　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)　1名 (2) ① 12回 ② 1回	(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)　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)　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) 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 (13)点検1回 (14)点検1回 (15)点検1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 (13)点検1回 (14)点検1回 (15)点検1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 法定検査：年1回 (12)自動ドア設備 ・点検：年2回 ※(13)～(15)は令和４年度から実施 (13)自家発電設備 ・保全点検：年1回 (14)建築設備 ・保全点検：年1回 (15)防火設備 ・保全点検：年1回

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)測定6回 (7) 防除 2回 調査 6回	(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)測定6回 (7) 防除 2回 調査 6回	(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)測定6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	6回	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	毎日	毎日			(1)日常清掃及び定期清掃
ピアノ保守管理業務	2回	2回	2回			(1)総合点検:年2回
敷地内管理業務	毎日	毎日	毎日			(1)清掃及び除草等整備
機械警備及び保安業務	毎日	毎日	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) 7日 (2) 0日	(1) 4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	91件	104件			(1)文化ホール:　104件
貸館事業 (3F大ホール)	68件	120件	134件			(1)3F大ホール:　134件
貸館事業 (会議室)	1365回	1992回	2079回			(1)会議室(1～6・研・応):　2079 回
貸館事業 (展示室)	240回	167回	147回			(1)展示室:　147 回
振興事業(鑑賞事業)	6事業	9事業	10事業			・柏崎トレインアトラクション(6/10-11) ・0さいからのコンサート(8/11) ・松木安太郎講演会(10/1) ・さんぶんフリーマーケット(11/19) ・世界文化講座　タイ編(12/7) ・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	2事業	2事業			カルチャー教室 ・春:6講座(4月-7月) ・秋:6講座(9月-12月)
自主事業	-					-

⑶ サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	4	3
	利用者対応 【必須項目】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務 【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	4	4
		15：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
	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
		ホームページやSNS等を使って誘客や施設の周知を図る取組みを行っているか	4	3
		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	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】

指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.47	評価	A	5	0	4	8	3	9	2	0	1	0
	・利用者数、利用日数は昨年と比較し、増加しました。特に大ホールでの飲食（懇親会）を行う団体も戻りつつあり約6000人増加しています。 ・鉄道イベントの「トレインアトラクション」や「さんぷんフリーマーケット」では駐車場にキッチンカーを配置し、イベント中にも食事ができるよう対応しました。来館者には大変好評でした。 ・子育て支援として「0さいからのコンサート」を開催しました。地元の文化団体と協力し、当日は小さい子がいる親子で楽しめるコンサートになり、若い世代の新たな客層を獲得しました。 ・接遇につきましては、お客様へ丁寧な応対をするとともに、各自がチェックシートを用いて、自身の振り返りや他者による評価を行うことで接遇マナーの向上に取組みました。 ・外部への情報発信につきましては、ホームページやSNSを活用し、イベントの集客や日常の管理に関する内容を掲載し、施設に関心を持ってもらうように取組みました。 ・省エネについては、不要な時間、場所について細かく節電を行っています。空調機器の運転につきましても、こまめに当日の気温に合わせて温度設定を行っています。													
所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.12	評価	A	5	0	4	2	3	15	2	0	1	0
	新しいイベントを企画立案し、SNSによる周知を積極的に行うことで、利用者数前年度対比14.6%増という成果につながっている。また、貸館事業についても、大ホールを中心に順調な回復がみられるが、継続的な文化団体数の減少や生活様式の変化等のマイナス要素に対応できるよう情報収集、分析を進める必要がある。 併せて、各設備の老朽化が顕著となる中、適切な修繕を行っている点が評価できる。													

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		R3年度 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	52,455	52,455	52,455			157,365	
	追加指定管理料		3,648	3,184			6,832	光熱費高騰による補填
	利用料金	11,364	16,843	17,344			45,551	利用の増加
	振興事業収入	501	828	790			2,119	
	その他	4,293	3,402	2,573			10,268	R4はｷｯｽﾞｽﾀｰﾁｹｯﾄ事業の収益あり
	小計	68,613	77,176	76,346	0	0	222,135	
	（予算）	(73,478)	(72,339)	(72,145)			(217,962)	
支出	人件費	32,423	32,520	34,564			99,507	職員異動による増加（※人数変更なし）
	光熱水費	9,128	14,873	13,661			37,662	
	修繕費	1,166	1,036	1,694			3,896	経年劣化による修繕の増加
	委託料	16,319	17,089	17,188			50,596	
							0	
	その他	7,793	9,137	9,717			26,647	
	小計	66,829	74,655	76,824	0	0	218,308	
	（予算）	(73,478)	(73,959)	(72,113)			(219,550)	
収支	差引	1,784	2,521	△ 478	0	0	3,827	
	（予算）	(0)	(△ 1,620)	(32)	(0)	(0)	(△ 1,588)	
黒字比率		2.6%	3.3%	-0.6%	#DIV/0!	#DIV/0!	1.7%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R3年度 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
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 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	3	3

【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.20	評価	A	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0
		・収入につきましては、大ホールでの飲食（懇親会）利用が増えたことで利用料金は増加しましたが、昨年の子育て応援券換金窓口業務が無くなったため、合算では昨年度よりマイナス約80万円となりました。 ・支出につきましては、人事異動による増加がありました。光熱水費については節電を心掛けており、昨年度より減少しています。 ・次年度については、当館隣のエネルギーホールの閉館と、アルフォーレ大ホール舞台工事が予定されています。そちらを利用されていた方々が、当館の文化ホールや会議室を利用される事が考えられるため、これまでの良質なサービスを継続しつつ、新規利用者の獲得に努めます。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0
		光熱費の高騰にともなう指定管理料の増額があったが収支は赤字となった。赤字の原因は人事異動や受託業務の減少等が認められるが、主催事業の経費の見直しを、費用対効果の観点で行う必要がある。 他方で、設備の老朽化に伴う修繕料の増加を、経費削減等の経営努力により、他の経費で吸収している点は評価できる。													

4　実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1：関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2：必要な人員（人数・有資格者等）を適切に配置しているか	3	3
		3：必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4：業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5：事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6：業務日誌等を適切に作成・保管しているか	4	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	4	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、連絡体制を確立しているか	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：災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15：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】	16：個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17：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】			

総括Ⅲ【	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.18	評価	A	5	0	4	3	3	14	2	0	1	0	
		・お客様へ多様な舞台サービスを提供するため、技術研修会への参加などを継続的に行っています。 ・貸館業務や事業を進めるにあたり、文化芸術団体や事業者との打合せや連携を密にしながら協力、実施しました。 ・消防避難訓練では、災害時の対応として、協力企業の職員を含めた訓練を実施しています。 ・施設の管理について、業務の状況や、施設の懸案事項について、随時、市と情報を共有しました。 ・市への業務報告については、不具合等の報告とともに、対策、改善案及び費用等について提案しました。 ・日常の管理状況を記録する日誌や、詳細な点検記録を保存しました。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	16	2	0	1	0	
		法令順守、人員体制、外部委託等については、ガイドラインに沿った適切な運営が行われている。また、元旦に発生した能登半島地震への対応を含め、トラブルが発生した際には、市と緊密に連絡をとって対応にあたっており、評価できる。														

5　所管課による総括評価

評価基準	
	S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。 （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.12	3.00	3.06	9.18
評価	A	B	A	備考
内　訳				
項目数	17	5	17	
5点	0	0	0	
4点	2	0	1	
3点	15	5	16	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点【必須項目】	結果的に赤字になったものの、施設の老朽化や利用団体の固定化及び縮小化といったマイナス要素を、新しい取組や経費削減という経営努力で補っている点が評価できる。 併せて、市をはじめ、関係事業者との緊密な連携をとっており、安定感のある管理運営ができている。
改善が望まれる点【必須項目】	文化団体の減少やコロナ禍による生活様式の変化等、経営環境の変化への対応が遅く、旧態依然としている面が否めず、若い世代にも受け入れられる企画や運営方法を模索する必要がある。 併せてコンベンションセンターとしての一面を持つ施設として、レストランメニューや営業時間等、利用者のニーズを汲み取る取組が不足している。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日 令和6(2024)年5月28日

1　基本情報

施設名	新潟県立こども自然王国	No.	56
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	令和4年4月1日　～　令和6年3月31日		2 年目
施設所管課	子ども未来 部　子育て支援 課		

2　サービス水準に関する評価

(1) 利用者数の状況　（単位:人）

区分	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					
宿泊者(県内)	3,727	4,614				4,171	コロナの影響は薄れ増加。
宿泊者(県外)	982	1,133				1,058	コロナの影響薄れ、県外客増加。
キャンプ(県内)	1,177	1,034				1,106	猛暑により減少。
キャンプ(県外)	216	331				274	コロナの影響薄れ、県外客増加。
日帰り(団体)	7,724	7,758				7,741	少子化、物価高騰などの影響はあるが、ほぼ横ばい。
日帰り(一般)	76,381	87,421				81,901	コロナの影響は薄れ増加。
スキー場(団体)	1,486	1,462				1,474	市内小学校利用、ほぼ横ばい。
スキー場(一般)	3,394	4,668				4,031	少雪の影響は受けたが、営業期間増、また早めに開始できたことで、利用者増加。
合計	95,087	108,421	0	0	0	101,754	
計画・目標値合計	(91,345)	(93,143)					

(2) 指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R4年度	R5年度				備考
	1年目	2年目				
特別企画事業	7回	9回				GWあそびフェスタ、カヌーまつり、夏まつり、防災マルシェ、ソトアソビソトゴハン、児童館・児童クラブ全国大会、児童館まつり、クリスマスプラネタリウム、スキー場感謝祭
特別体験プログラム	14回	16回				新緑ヨガ、デイキャンプ、水辺の生き物探し、ガルルキャンプ冬・春、カプラ大会、ジュニアリーダーキャンプ、わんぱくキャンプ、トンボとり大作戦、なわない体験、パティシエさんと作るクリスマスケーキ作り、雪合戦大会、バレンタインデザート作り、味噌作り2回、卒業・卒園思い出作り
法定点検(2回/年)	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				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				エレベーター、合併処理浄化槽
定期点検(6回/年)	6回	6回				電気設備点検
定期点検	1回	1回				圧雪車、スノーモービル
定期点検	4回	4回				遊具点検
定期点検(冬期)	4回	3回				索道施設(リフト)点検　(12月～2月)
浴槽水検査	6回	6回				二月に1回計6回実施
清掃業務	毎日	毎日				日常清掃の他、定期大清掃年2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。
自主事業	14日間	13日間				番神自然水族館体験業務　一日2回開催

⑶ サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
サービス水準に関する評価	基本事項 【必須項目】	1：施設の設置目的及び管理運営の基本方針を理解しているか	4	4
		2：施設の公共性及び公平性が保たれているか	3	3
		3：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	4	4
	指定管理業務 【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	4	4
		15：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
	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】	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	3
		自主事業の実施に関して、安全性及び補償体制が確保されていたか	4	4
		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】	平均点数	3.55	評価	A	5	0	4	11	3	9	2	0	1	0
		・自分たちだけではなく、地域の方と共に施設及び地域を盛り上げ、利用促進と地域活性化につながった。 ・地域の方とのつながりを大切にし、ネットワーク拡大に努めると共に各種事業を企画し利用者増加に努めた。 ・新たなイベントに挑戦し、集客に努めると共に魅力を発信できた。 ・テイクアウトメニューや食事会等を提供することで、利用者増、売上増に努めた。 ・敷地内が広いため、所々に掲示を設置し、分かりやすい案内表示をした。また、団体利用で食堂が貸切となるケースがあるため、その場合には、隣接するじょんのび村の利用を促す案内を表示するなど工夫した。 ・通常のアンケート以外にも、特別開催イベントごとでアンケートを実施するなど、幅広く声を聴けるように対応した。 ・常にアンケートを実施し、「湿気で出入口が滑りやすかった。何とかしてください。」といった意見に対し、滑り止めマットを設置し、同時に注意喚起を表示するなど、対応可能なものは迅速に実行した。 ・食事の成分表を作成しHPに公表、代替食等を提案しアレルギー対応を実行した。 ・朝礼時に各種情報を共有すると共に、挨拶運動等を実施して接遇向上に努めた。 ・警察や警備会社等と連携して巡回を定期的に行い、事件、事故等の未然防止に努めた。 ・自主事業「番神自然水族館事業」の実施に当たっては、本社からの応援体制を確立するとともに、浜茶屋などの近隣施設やライフセイバーと連携することで安全確保に努めた。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.45	評価	A	5	0	4	9	3	11	2	0	1	0
		・利用者数では、コロナ禍前の令和元（2019）年度の水準まで回復し、4年ぶりに10万人の大台を超える結果となったことは大いに評価できる（前年度比：14%増）。特に、新規イベントを単発で行うだけではなく、既存のプログラムを取り入れるなどして相乗効果を図るなど工夫した点は今後も継続して取り組んでいただきたい。 ・東屋や炊事場などの屋外施設について、単に劣化箇所を修繕するのではなく、指定管理者自ら外壁塗装などを定期的に行うことで、予防保全を図り、結果として耐用年数の引き延ばしに繋がっている点は評価できるものである。													

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		R4年度 1年目	R5年度 2年目				2年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	76,500	76,500				153,000	
	追加指定管理料	4,042	2,424				6,466	光熱費等高騰額費用負担分補填。
	利用料金	21,227	24,632				45,859	利用者増により、収入増加。
	飲食売上	23,337	29,111				52,448	〃
	体験指導料	12,491	12,907				25,398	〃
	その他	6,568	6,751				13,319	〃
	小計	144,165	152,325	0	0	0	296,490	
	（予算）	(160,241)	(161,918)				(322,159)	
支出	人件費	69,305	72,916				142,221	正：12人、非：18人（冬期のみ+8人）
	光熱水費	11,640	9,729				21,369	節電及び暖冬に伴う使用減少。
	燃料費	9,264	9,805				19,069	利用者増に伴い増加。
	修繕費	3,179	4,688				7,867	スキー場修繕費増加。
	委託料（保守含む	15,520	15,112				30,632	委託内容精査により減少。
	消耗品費（食材費	19,332	20,333				39,665	利用者増に伴い増加。
	使用料・賃借料	5,309	4,810				10,119	重機等リース減少。
	事業費	2,295	3,938				6,233	事業内容拡大により増加。
	その他	10,268	10,989				21,257	物価高騰による増加。
	小計	146,112	152,320	0	0	0	298,432	
	（予算）	(160,180)	(161,860)				(322,040)	
収支	差引	△ 1,947	5	0	0	0	△ 1,942	
	（予算）	(61)	(58)	(0)	(0)	(0)	(119)	
黒字比率		-1.4%	0.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	-0.7%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R4年度 1年目	R5年度 2年目				2年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	4,455	4,592				9,047	番神自然水族館利用者増により収入増加
	自主事業支出	4,391	4,499				8,890	物価の高騰に伴い、支出増加
	差引	64	93	0	0	0	157	

(3) 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	3	3

【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.33	評価	A	5	0	4	2	3	4	2	0	1	0
		・新型コロナウイルスの影響は薄れ、お客様も行動的となり利用者増加、それに伴い収支状況も少しずつではありますが、回復傾向です。 ・小規模、中規模の学校が増えてきたため、1日2校の宿泊受け入れを実施して、売上増に努めた。 ・地域の方、団体と連携することで、イベント企画から参加し集客することができ、売上増と地域を盛り上げることができた。 特に飲食の売上額を増加することができた。 ・新たな企画を探し、模索しチャレンジして売上増に努めた。（ソトアソビソトゴハン、全国大会など） ・光熱水費や委託料、賃借料を削減することができた。 ・スキー場での予期せぬ修繕が夏場から重なり、修繕費が大きく膨らんだ。また、1月1日の地震による影響で営業できなかったことは残念です。 ・パートやアルバイトに頼りすぎてしまい、人件費が大きく膨らんでしまった。今後は、正社員採用、人材確保に力を入れたい。 ・夏の猛暑、最低賃金の上昇、各種物価の高騰など多大なる影響要因が増えてきている。一般の方の宿泊減少や少子化等の課題を解決する取り組みに励みたい。 ・今後の改善策として、各種プランの見直し、Wi-Fi環境整備、電気設備のLED化、野外トイレの洋式化、広報の強化、広域での連携、猛暑対策、スキー場夏期活用、閑散期の集客など実施していきたい。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.17	評価	A	5	0	4	1	3	5	2	0	1	0
		・地域や関係団体と連携し、イベント企画から参加し集客した結果、売上増に繋げることができた点は評価できる（じょんのびリレーマラソン、狐の夜祭り、高柳雪まつりなど）。特に、こども自然王国でのバーベキュー・団体用弁当、高柳スキー場のレストランなどでの飲食収入は前年度比25%増となっており、今後も継続した取組をお願いしたい。 ・人件費について、非常勤職員給与の決算額が予算額の2倍となっており、前年度決算額と比較してもほぼ2倍の額となっている。正職員の退職及び欠員に伴う非常勤職員での代替え対応によるものであると推察されるが、「4　実施体制に関する評価」でも記載しているが、安定した継続的運営のためには、正職員の常時雇用が必要であり、ひいては収支に繋がるものであるため、正職員の採用を進め改善をお願いしたい。													

4　実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1：関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2：必要な人員（人数・有資格者等）を適切に配置しているか	3	3
		3：必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4：業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	4	3
		5：事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6：業務日誌等を適切に作成・保管しているか	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、連絡体制を確立しているか	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：災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15：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】	16：個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17：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】			
		じょんのび村との連携強化について具体的な取組みを実施したか	3	3
		じょんのび村との将来的な連携の在り方の研究について具体的な取組みを実施したか	3	2

総括Ⅲ【	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.21	評価	A	5	0	4	4	3	15	2	0	1	0	
		・他分野の資格を有する社員等を採用、配置し、違う角度から新たな魅力づくりと発信を試みた。今後も新たな魅力を持った人材を確保すると共に、適正な資格者を育て維持していきたい。 ・管理業務だけを実施する人材の確保は難しいが、維持管理業務や柏崎市に対する情報共有、報告など適正且つ迅速に、今まで以上に実施して参ります。 ・各種マニュアルや規程などの見直しを常に実施、また保険の見直しや事故等の未然防止を随時行っている。 ・定期的に講習会に参加し安全運転にも心掛け、交通事故等に関する教育を実施している。また、草刈りや間伐等を行う際は、機械整備と安全教育を実施している。 ・研修計画や安全計画など、今後に備えたマニュアル等の整備を進めています。今後、業務継続計画の作成を急ぎたい。 ・じょんのび村と共に、地域イベント「じょんのびリレーマラソン」「狐の夜祭り」「高柳雪まつり」に協力し、盛り上げることができた。今後の課題としては、合同防災訓練や同業種の委託先の合同委託契約など取り組んでいきたい。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.05	評価	C	5	0	4	2	3	16	2	1	1	0	
		・県の指導監査で改善状況報告書の提出を要する指摘事項であった「消火訓練の未実施」について、改善状況報告書のとおり、今後は計画的に実施してもらうよう努めてもらいたい。また、改善状況報告書の提出を要しない指摘事項であった「入所者処遇の確保に関する事項」についても、該当する事案が発生した場合には適時報告をお願いしたい。 ・地域や関係機関との連携による集客・売上の増加についてはそれぞれの実績から見て取れるが、隣接するじょんのび村との連携による効果については、なかなか見えてこないのが実情である。次期指定管理期間においても、要求水準書で連携強化を求めていることから、連携の促進をお願いしたい。													

5　所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.45	3.17	3.05	9.67
評価	A	A	C	備考
内　訳				
項目数	20	6	19	
5点	0	0	0	
4点	9	1	2	
3点	11	5	16	
2点	0	0	1	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点【必須項目】	・新規イベント企画として県地域振興局と協力し、「ソトアソビソトゴハン」を開催し、利用者の新規開拓を進めた点は評価できる。また、「全国児童館・児童クラブ大会」を北信越会場として誘致し、他の児童館職員等と情報共有や研究協議を行うなどして、児童館の魅力発信や職員のスキルアップに繋がる活動を実施した点も評価できるものである。
改善が望まれる点【必須項目】	・前年度と比較し、正職員が2名減、非常勤職員が7名増といった体制であった。安定した継続的運営を考えると、正職員の15名体制は最低限必須であり、本社の協力も得ながら新採用・中途採用問わず、正職員の採用に一層取り組んでいただきたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日 令和6(2024)年5月15日

1　基本情報

施設名	高齢者生活支援施設結の里	No.	57
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5年4月1日　～　令和10年3月31日	1　年目	
施設所管課	福祉保健 部　介護高齢 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	平均	前年度からの増減理由等
居住部門	194					194	年度当初の14人から年度末には、17人まで入居者数が増加したため。
交流室	1,299					1,299	暮らしのサポートセンター和が通年で開催されたことが利用者数の増加につながった。
調理室	1,175					1,175	暮らしのサポートセンター和が通年で開催されたことが利用者数の増加につながった。
合計	2,668	2	3	4	5	2,668	
計画・目標値(居住部門)	(216)						
計画・目標値(交流室)	(1,000)						
計画・目標値(調理室)	(1,000)						
計画・目標値合計	2,216	4	6	8	10	5,336	
集会室2階	2,078					2,078	5類移行後、館内での規制を緩和し、入居者同士の交流機会が増加したため。
集会室3階	607					607	5類移行後、館内での規制を緩和し、入居者同士の交流機会が増加したため。

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	備考
消防設備点検	2					消防設備総合点検
浄化槽点検	6					点検
浄化槽清掃	3					清掃2回、第11条検査1回
空調設備点検	4					室外機、フィルター掃除
自動ドア点検	2					点検
電気設備点検	2					点検
電気工作物保守	7					月次点検6回、年次点検1回
エレベーター点検	5					昇降機点検4回、年次点検1回
セコム点検	12					火災通報・緊急通報
定期清掃業務	2					床清掃・窓ガラス清掃
日常清掃業務	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 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
	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：職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	3	3

サービス水準に関する評価	利用者対応 【必須項目】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	4	4
	指定管理業務 【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15: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
	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】	平均点数	3.07	評価	A	5	0	4	1	3	14	2	0	1	0	
		・5類移行後も、換気や消毒等を実施し、感染症に配慮しながら、入居者同士の交流機会の確保を目的に、談話コーナーの再開、保証人や家族との面会制限の緩和のほか、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実施した。 ・開設から10年余りが経過し、低栄養、フレイル、糖尿病や認知症など福祉・保健・医療等のケアを要する入居者が増加している。また、高柳地区や近接する地区の地域特性により、単身生活が困難になったタイミングで入居する傾向が強く、何らかの生活支援サービスをの導入を調整しながら入居を開始するケースが増加している。施設での生活に継続できるよう、また、円滑に移行できるよう高柳診療所、包括支援センターや介護支援専門員、介護サービス事業者等と連携して、入居者の生活支援を実施した。 ・近年減少が続いていた入居者の確保について、広報かしわざきでの利用PR、関係機関団体へのPRを実施しするとともに、積極的な受入れに努め、利用者数も14人から17人まで増加することができた。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.07	評価	A	5	0	4	1	3	14	2	0	1	0	
		・感染症の流行により、これまで制限をせざるを得なかった入居者間の交流や行事及び面会は、健康状態に気を配りながら、再開された。高齢者生活支援施設として、管理運営方針に掲げている居住機能、生活機能及び交流機能を総合的に提供しており、「生きがいづくり」に工夫を凝らしていた。 ・継続して入居している方の体調やADLに状態変化がみられ、医療機関や包括支援センター、介護支援専門員、家族との連携がより必要となっているが、個々の状況に応じて丁寧に対応していた。新規入居者は、様々な問題を抱えているケースが多く、指定管理者のスキルを生かして対応してもらう場面が多く、指定管理者への信頼が高まった。														

３ 収支等に関する評価

⑴ 指定管理業務の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	15,060					15,060	
	追加指定管理料	492					491	光熱費高騰増額支援分
	利用料金	3,290					3,290	
							0	
	その他	25					25	
	小計	18,867	0	0	0	0	18,867	
	（予算）						(0)	
支出	人件費	9,708					9,708	正：2人、非：3人、嘱託：２人
	光熱水費	2,596					2,596	
	修繕費	317					317	
	委託料	1,850					1,850	
							0	
	その他	4,658					4,658	
	小計	19,129	0	0	0	0	19,129	
	（予算）	(17,959)					(17,959)	
収支	差引	△ 262	0	0	0	0	△ 262	
	（予算）	(△ 17,959)	(0)	(0)	(0)	(0)	(△ 17,959)	
黒字比率		-1.4%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	-1.4%	

⑵ 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
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	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	3	3

【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0	
		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】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	5	2	0	1	0	
		・入居者は、指定管理者が当初見込んでいた15人を上回り、利用料収入が増えた。 ・光熱費高騰分については、指定管理のリスク分担「著しい物価変動が発生した場合」に該当したことから、増額分の支援を行った。 ・建物の管理に要する修繕費及び業務委託料等が、当初予算を上回る支出となったが、事業費支出を抑えることで、収支の均衡に努めていた。														

4 実施体制に関する評価

	評価項目	評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1：関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2：必要な人員（人数・有資格者等）を適切に配置しているか	3	3
		3：必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4：業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5：事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	—	—
	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、連絡体制を確立しているか	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：災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15：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】	16：個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17：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】			

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	16	2	0	1	0
		・記録的猛暑の中、館内の空調が故障し、市へ適切に報告し、修繕の実施につなげた。また、エアコンが未設置であったり、設置しても使用を避ける入居者のこもり熱（うつ熱）の対応が課題となっていたため、経口補水液や冷却シートを常備するとともに、入居者本人や保証人等へもエアコン等による室温管理の必要性について、丁寧な説明を行い、全入居者からエアコンを設置していただいた。巡回時等に室温等も確認し、適宜、冷房の使用等を声かけし、脱水や熱中症の予防に努めた。 ・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、家族や関係機関等への連絡を適切に実施した。 ・関係機関から苦情を受付けた際も、管理者が対応の窓口となり、状況の確認や謝罪、再発防止策等を説明し、理解を得た。また、市へも適時適切に報告した。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	15	2	0	1	0
		・記録的な猛暑では、巡回時等に室温等を確認し、適宜、冷房の使用等を声かけを行い、入居者の脱水や熱中症の予防に努めていた。 ・能登半島地震の発災時は、休館日（年末年始）であったが、直ちに職員が出勤し、入居者の安否確認及び建物被害の有無を確認し、市に報告があった。 ・苦情については、速やかに市に報告があり、状況を共有することができ、再発防止について要望したとことである。													

5　所管課による総括評価

評価基準	
	S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。 （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.07	3.00	3.06	9.13
評価	A	B	A	備考
内　訳				
項目数	15	5	16	
5点	0	0	0	
4点	1	0	1	
3点	14	5	15	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点【必須項目】	入居者のADL低下が顕著であり、長く生活されている方については、日々の生活の様子を介護サービス等関係機関につなぐ役割を、丁寧に行っていたことについて評価できる。また、新規入居者については、入居以前から本人や家族が抱える問題がある方が多い傾向にあるが、指定管理者のスキルを十分に発揮し、丁寧に対応しており、信頼が高まり評価できる。
改善が望まれる点【必須項目】	苦情や意見があったことから、入居者等へのアンケートを実施し、利用者の声を生かした運営をお願いしたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年5月29日

1　基本情報

施設名	柏崎市元気館障害者デイサービスセンター	No.	58
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	3	年目
施設所管課	福祉保健 部　福祉 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	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	4,236	4,469			4,341	
自立訓練(機能訓練)	247	298	175			240	
放課後等デイサービス	780	920	903			868	
地域活動支援センターⅡ	1,593	1,311	1,296			1,400	
合計	6,938	6,765	6,843	0	0	6,849	
計画・目標値合計	(8,210)	(8,210)	(8,210)	(8,210)	(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	毎日	毎日			
清掃(定期)	適宜	適宜	適宜			
保守・点検(日常)	適宜	適宜	適宜			
保守・点検(定期)	1回	1回	1回			
保安・警備(日常)	毎月	毎月	毎月			
保安・警備(定期)	12回	12回	12回			
小規模修繕	適宜	適宜	適宜			
備品購入	適宜	適宜	適宜			
教室・イベント・行事	3行事	3行事	適宜			
自主事業	3事業	3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 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務 【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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

に関する評価		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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
	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		
		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 【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】	平均点数	3.18	評価	A	5	0	4	3	3	14	2	0	1	0
		○月1回デイサービスだよりの発行とホームページのブログを更新して連絡事項の伝達や活動内容をわかりやすく案内した。 ○障害種別や年齢差を超えて交流することができた。放課後等デイの児童と成人利用者との交流も見られた。しかし児童が長期休暇の時には児者がお互いに特性による影響を受けてしまうので、活動スペースの検討が必要である。 ○新型コロナウイルスが5類になったことを受け、同居家族やグループホームの他利用者が感染した時の対応については、その都度状況に応じて判断するようにした。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.18	評価	A	5	0	4	3	3	14	2	0	1	0
		・新型コロナウイルス感染症の5類移行により、生活介護の利用キャンセルの件数が減少したこと等から、利用者数が増加している。 ・ワンフロアで様々な特性を持つ障害児者に対し、多様な障害福祉サービスを提供している点は高く評価できる。パーティション等を活用することで、感染症対策のほか、配慮が必要な利用者が安全に利用できるよう配慮されている。 ・ホームページにおいて月1回ブログを更新するなど、事業所の理解や利用の促進に努めている。													

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 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料						0	
	追加指定管理料						0	
	利用料金						0	
	障害福祉サービス等事業	86,378	86,064	88,353			260,795	
	その他	5,929	6,523	7,212			19,664	
	小計	92,307	92,587	95,565	0	0	280,459	
	（予算）	(91,244)	(93,683)	(96,564)			(281,491)	
支出	人件費	68,895	74,136	73,085			216,116	正：8人、非：12人
	光熱水費	2,783	2,763	2,824			8,370	
	修繕費	142	317	24			483	
	委託料	3,445	3,647	3,753			10,845	
							0	
	その他	12,997	13,208	13,415			39,620	
	小計	88,262	94,071	93,101	0	0	275,434	
	（予算）	(91,210)	(97,795)	(104,766)			(293,771)	
収支	差引	4,045	△ 1,484	2,464	0	0	5,025	
	（予算）	(34)	(△ 4,112)	(△ 8,202)	(0)	(0)	(△ 12,280)	
黒字比率		4.4%	-1.6%	2.6%	#DIV/0!	#DIV/0!	1.8%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R3年度 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入						0	
	自主事業支出						0	
	差引	0	0	0	0	0	0	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	4	4
総括Ⅱ【	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 3.40　評価 A　5 0　4 2　3 3　2 0　1 0 ○利用の希望に対しては可能な限り受け入れの調整を行った。 ○物品の修繕が少なくなるように丁寧な取り扱いをすることを職員間で徹底した。不具合が生じたら速やかに業者へ問い合わせ、軽微な修繕で済むようにした。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 3.40　評価 A　5 0　4 2　3 3　2 0　1 0 ・収入については生活介護の利用者増加の影響のほか、相談支援給付において機能強化型の加算を算定したことが、障害福祉サービス等事業収入の増加につながっている。支出については職員配置の見直し(適正配置)や、様々な工夫による修繕費の削減が、減少につながっている。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】	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	4	4

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	17	2	0	1	0
		○1人1研修を目標に職員が研修を受けられるように調整した。法人内合同研修、施設内の集合研修、県社協等の研修を受講した。 ○重度支援対象の利用者を支援するため、強度行動障害支援者養成研修(基礎研修・実践研修)を1名が受講、相談支援専門員1名が更新研修として主任研修を受講した。 ○年2回職員面談を行い、職務に対する希望や困りごとを確認している。													
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	17	2	0	1	0
		・福祉業界全体が人材不足の中で、在職中の職員の資質向上、配慮を行いながら、必要な事業が運営されている。 柏崎市第7期障がい福祉計画・第3期障がい児福祉計画で掲げる、強度行動障害に関連する支援者養成研修の受講や、相談支援の質向上に関連する主任研修の受講など、本市にとって有用な人材を育成する研修を実施している点は高く評価できる。 また、職員面談を通じて、風通しの良い職場づくり、バーンアウトしないような配慮がされている。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** (項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの) **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** (項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの) **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** (項目別評価全てが3点) **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** (項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの) **D:早急に改善が必要な事項がある。** (項目別評価に一つでも1点があるもの)

項 目	総括Ⅰ(サービス)	総括Ⅱ(収支)	総括Ⅲ(実施体制)	合計
平均点数	3.18	3.40	3.06	9.63
評価	A	A	A	備考
内 訳				
項目数	17	5	18	
5点	0	0	0	
4点	3	2	1	
3点	14	3	17	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】	
特に評価される点【必須項目】	・福祉業界全体で人材不足の中、人員配置の見直しのほか、研修や面談を行い、在職中の職員のスキルアップ等を図ることで、安定的な事業運営がされているほか、本市の福祉行政にとって重要な人材育成がなされている点は特に評価できる。 ・早期療育事業などが行われている元気館の特性を活かして、障害児へのサービスに積極的に対応している点についても評価できる。
改善が望まれる点【必須項目】	・利用者数は昨年度より増加しているものの、計画上の目標利用人数には達していないため、病院などの各相談機関に事業周知を図ることで、地域活動支援センター事業等の利用者増加につなげていくこと。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年　5月　16日

1　基本情報

施設名	柏崎市総合福祉センター	No.	59
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		3　年目
施設所管課	福祉保健 部　福祉 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	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	3,767	4,112			3,652	
調理実習室	0	0	193			64	
研修室和室	2,080	2,331	2,573			2,328	
会議室	4,065	4,264	5,630			4,653	
作業研修室	6,762	7,670	7,027			7,153	
プレイルーム(R4から心身障害者作業訓練室)	5,940	9,001	9,845			8,262	
ボランティア図書館、集会室	2,027	2,026	2,272			2,108	
相談、その他	1,225	1,375	1,393			1,331	
合計	25,176	30,434	33,045	0	0	29,552	
計画・目標値合計	(42,000)	(42,200)	(42,200)				

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	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	0回	0回			
ボランティア交流会	12回	0回	1回			
エレベーター保守点検	12回	12回	12回			
自動ドア保守点検	2回	2回	2回			
清掃業務	毎日	毎日	毎日			
自主事業	なし	25回	41回			

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
サービス水準に関	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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務 【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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

関する評価		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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
	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】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	17	2	0	1	0
		評価項目については、おおむね出来ていたと評価している。 HPやSNSを活用し、館内で行われる研修会等のお知らせや様子を随時掲載し、情報発信に努めた。 また、wi-fi環境を整えたことで、より使いやすい施設となったことをPRし、集客を増やしていけれるように努めていきたい。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	17	2	0	1	0
		新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用制限が解除されたことで、利用の幅を広げるための取り組みがより一層求められる中、ホームページ及びSNSを利用した情報発信が強化されている。 今後は、利用者数の目標を達成できるよう最大限努めると共に、限られた予算や人員の中でも、適切な維持管理（修繕の実施等による安全性及び快適性の向上）を続けていただきたい。													

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 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	22,567	22,668	22,567			67,802	
	追加指定管理料	0	2,057	892			2,949	高熱費高騰に伴う増額支援
	利用料金	164	216	242			622	
							0	
	その他	649	640	649			1,938	
	小計	23,380	25,581	24,350	0	0	73,311	
	（予算）	(23,787)	(23,888)	(23,786)			(71,461)	
支出	人件費	5,364	4,237	3,251			12,852	正：1人、非：2人
	光熱水費	6,359	8,623	8,117			23,099	
	修繕費	123	58	293			474	
	委託料	8,862	9,001	9,797			27,660	
	租税公課	880	905	328			2,113	
	その他	2,931	2,942	2,733			8,606	
	小計	24,519	25,766	24,519	0	0	74,804	
	（予算）	(23,787)	(23,888)	(23,786)			(71,461)	
収支	差引	△ 1,139	△ 185	△ 169	0	0	△ 1,493	
	（予算）	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	
黒字比率		-4.9%	-0.7%	-0.7%	#DIV/0!	#DIV/0!	-2.0%	

(2)　自主事業の収支状況　　（単位：千円）

区分		R3年度 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入		306	261			567	
	自主事業支出		306	261			567	
	差引	0	0	0	0	0	0	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	3	3
総括Ⅱ【	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 3.00　評価 B　5 0　4 0　3 6　2 0　1 0 評価項目については、おおむね出来ていたと評価している。 施設修繕については、修繕箇所の早期発見と早期対応を行うことで修繕費用の削減に努め、限られた予算の範囲内で賄うことができた。 また、貸館の利用制限が解除されたことで利用者数は回復傾向にあるが、コロナ禍前の水準には達しておらず、必要な経費を賄うだけの利用者の確保ができていないことから、情報発信等を積極的に行い、新規及び継続利用者の確保に努めたい。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 3.00　評価 B　5 0　4 0　3 6　2 0　1 0 令和4(2022)年度に引き続き、人件費支出が抑制され、利用料金収入が増加したが、それでもなお赤字の状況である。 特に、施設の経年劣化や原材料費の高騰が影響し、修繕費や委託料の支出が増えている。 支出が減らせなければ収入を増やすことが不可欠である中、令和5(2023)年度は途中で指定管理料が増額となったが、今後は自主的な財源の確保がより一層求められる。 利用料金収入を確保するため、イベントの企画やその情報発信を、適切かつ積極的に行っていただきたい。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3

	【必須項目】	17: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】			

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		評価項目については、おおむね出来ていたと評価している。 法令順守を徹底し、都度の確認を確実に行っていきたい。 能登半島地震を踏まえ、職員の災害対応マニュアル及びBCPの検証を行った。有事の際の備えを怠らず、迅速に動ける体制がとれるよう努めいていく。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		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できる。 法令の遵守及び有事への備えを、今後とも継続することが求められる。 ボランティアセンターとしての機能もあることから、今後はその役割を円滑に果たせるよう、日頃から災害の発生に備えた上で、本市含む関係機関との連絡調整を適切に行うことが重要である。													

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D:早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ （サービス）	総括Ⅱ （収支）	総括Ⅲ （実施体制）	合計
平均点数	3.06	3.00	3.00	9.06
評価	A	B	B	備考
内　訳				
項目数	18	6	17	
5点	0	0	0	
4点	1	0	0	
3点	17	6	17	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】	
特に評価される点 【必須項目】	ホームページ及びSNSを活用した積極的な情報発信を行っている点や、限られた予算の中での歳出削減の取り組みにより赤字幅の縮小が見られる点が特に評価できる。 法令が遵守され、有事の際に備えた体制整備も行われていることから、こちらも継続すべき点として評価できる。
改善が望まれる点 【必須項目】	利用者数の目標達成と、収支黒字化の実現ができていないことから、これらの実現に向けた努力が求められる。人件費や光熱水費、委託料といった歳出削減の取り組み継続のほか、貸館収入の増加が特に望まれる。貸館収入増加のために、より積極的にイベントの企画・周知に力を入れていただきたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年5月31日

1　基本情報

施設名	柏崎・夢の森公園	No.	60
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5年4月1日　～　令和10年3月31日		1　年目
施設所管課	都市整備 部　都市計画 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	平均	前年度からの増減理由等
来園者	78,800					78,800	猛暑の影響(8月単月で2,700人減)
環境学校	16,317					16,317	コロナ前の団体プログラムの復活等
市民活動	1,144					1,144	通常の活動ができるようになり微増
合計	96,261	0	0	0	0	96,261	
計画・目標値合計	(94,100)	(96,100)	(100,200)	(102,200)	(106,300)		

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	備考
里山保全作業	毎日					土日除く
法定点検	6回					電気設備、エレベーター等　※消防設備は2回
定期点検	12回					遊具、バイオトイレ、グリストラップ等
清掃業務	毎日					日常清掃
カフェ	毎日					冬季間除く
自主事業						

(3)　サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
サービス水準に関する評	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: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】	4: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
		5:利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6: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
		7: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
		8: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
		9:利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	4	4
	指定管理業務【必須項目】	10:事業計画書に沿った事業を実施しているか	4	4
		11: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
		12: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
		13: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
		14:施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	4	4
		15: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

価	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		
		カキツバタの水辺を柏崎市の観光資源にするべく、株分けや育成など挑戦的に取り組んでいる	5	5
		大池のヒシの除草は人力でしかできない作業にも関わらず、手間を惜しまずに精力的に実施している	5	5
		市の施設・公園として柏崎の活性化につながる取組を、関係者に働きかけながら前向きに取り組んでいる	5	5
	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		
		該当なし		

【総括Ⅰ】

指定管理者の自己評価【必須項目】

平均点数	3.83	評価	S	5	5	4	5	3	8	2	0	1	0

▼全体を通して

年間来園者数は昨年度比で2,600人マイナスとなった。5月にコロナが5類となり、5月の来園者数が昨年度より1,000人ほどのびるなど、年間を通して来園者数が前年度を上回るかと思われた。しかし、8月の来園者数が昨年度比2,700人マイナスとなり、これが結果的に年間のマイナスとなった。これは猛暑の影響で熱中症対策として屋外に出ること自体をとりやめた人が多くなったことが原因と考えられる。また同時期、園内の野筋で水がかれたくさんの水辺の生き物が死んでしまうなど、昨今の暑さはこれまでとは大きく異なってきており、今後も夏場の来園者数に大きな影響が出ると考えられる。

一方、夢の森公園というフィールドに魅力を感じイベントを実施したいという団体、個人が増えてきている（夢の森音楽祭、ティラノサウルスレース、移動プラネタリウム、自主上映映画（杜人、ゆめパの時間）、業としてのカメラ撮影など）。公園の魅力を高めていくことで選ばれる公園になり、自分たちだけではできない新たな魅力を創出し、来園者増につなげていきたい。

▼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3期指定管理期間の3つの重点取組項目（SDGs、獣害、観光）のひとつであるSDGsの取り組みとして、地域でSDGsを意識した商品開発を進める社会福祉団体などと連携し、商品の共同開発や委託販売などを継続して行った。また獣害問題については、秋のケモノまつりにおいて「ケモノ射的」などのキャッチーな体験、市役所環境課と連携したジビエのたき火体験や柏崎で捕獲された鹿の角を活用した鹿角クラフトなど、人と野生動物の共存について考える場を提供した。また観光面の取り組みとして、地域の菓子店と共同開発したおみやげの販売を強化したり、新潟県内のカキツバタ名所をめぐる観光マップを制作・配布して、利用者はもちろん掲載された他のカキツバタ名所を管理する方々からも好評を得た。他の名所との連携や情報交換など、ここでできたつながりをカキツバタを活用したさらなる観光振興につなげていきたい。

▼環境学校

令和5年度は、①コロナ前に利用のあった団体プログラムの復活、②新たな事業者・団体との連携による新プログラム実施、③コロナ禍で蓄積した親子向けキャンプが予想以上に順調に実施でき、人数、売上ともに大きな成果をあげることができた。

① なぎさ体験塾（東村山市と柏崎市の共同事業）、カワイ体育教室（秋の遠足プログラム）、JSS富山（渓流ウォーク）、二葉幼稚園親子遠足・出張プレイパーク、子ども会イベントなど

② ジビエピザ（環境課とコラボ）、新潟産業大学付属高校「通信制」特別プログラム開発実施、幸町町内会夏祭り、半田小まよいの森出張海の事業者連携（シーユース雷音、SUP事業者）、労働組合（ヤマダ電機、原信）、大人たき火・大人キャンプ（まるごと生活情報コラボ）獣害テーマのガイドウォーク（クマによる人身被害に対する啓蒙活動）など

観光面の取り組みとして、5月のカキツバタまつり期間中に集中的にアンケートを実施し、利用者層が明確になった。さらにここ数年の販売でおみやげとして定着しつつあるカキツバタまんじゅう（光月堂コラボ）の販売強化、新たなコラボ商品の開発を進め、収益化につなげたい。

カキツバタまつりに実施したアンケートではカキツバタ以外の満足要素としてこいのぼりに対する満足度が特に高いことがわかった。設置に多額の費用がかかることから様々な打ち合わせを重ねてきた柏崎ライオンズクラブに改めてこの事実を伝え、市民、来園者のために事業を継続していただくよう依頼するとともに、公園オリジナルの寄付つき商品の販売から21,000円を進呈した。

また観光に特化した報告書を作成し、商業観光課や観光協会などと共有し情報交換を行った。今後も環境学校を通じ柏崎の観光振興に寄与したい。

▼市民活動

市民活動運営会議の総会をはじめ、コロナ期間中に控えていた活動が徐々に元の形を取り戻しつつあることを感じらえる1年となった。全体としても微増ではあるが人数も戻ってきており、市民活動運営会議の所属団体やそれ以外の市民団体を含めて、ようやく通常の活動を行うことができるという感触を得られるようになってきた。

また自主上映映画「杜人」の実施を受けて、11月に講師を招いた森の環境改善ワークショップを実施した。土中環境に着目した管理ということで、これまでの里山保全とは少し違う切り口となるため新たなボランティアの獲得も期待できる。ただこのノウハウがどう生かせるかは未知数であり、次年度はデータ取りや試験的取り組みを行い、次々年度以降に将来的に市民活動とすることも検討しながら土中環境を意識した森の保全プログラムを実施していきたい。

所管課の評価【必須項目】

平均点数	3.83	評価	S	5	5	4	5	3	8	2	0	1	0

新型コロナウイルスが5類となり当初は来園者が増加するも、猛暑により8月の来園者が前年比2,700人のマイナスとなり、今後も夏場の暑さ対策は運営課題となることが懸念される。しかし環境学校はプログラムの充実を図り、利用者数については前年比3,888人と大幅に増加したことにより、全体としても前年度を1.4%上回った。カキツバタまつり期間中にアンケートを実施し利用者層を明確にでき、事業実施に生かしていかれる。新型コロナウイルス後の市民活動の回復に合わせ、里山保全について新しい取組の実施を企画するなど、新たな魅力の創出による来園者増に取り組んでいる。

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	63,270					63,270	
	光熱費支援	417					417	光熱費高騰による支援額
	利用料金	12,312					12,312	
	カフェ	9,229					9,229	
	その他	1,152					1,152	自販機、原子力給付金、カフェ光熱水費
	小計	86,380	0	0	0	0	86,380	
	（予算）	(83,270)					(83,270)	
支出	人件費	44,330					44,330	常勤：7人、非常勤：5人
	光熱水費	4,636					4,636	
	修繕費	2,813					2,813	
	委託料	16,887					16,887	
	保険料	685					685	
	その他	16,340					16,340	
	小計	85,691	0	0	0	0	85,691	
	（予算）	(83,265)					(83,265)	
収支	差引	689	0	0	0	0	689	
	（予算）	(5)	(0)	(0)	(0)	(0)	(5)	
黒字比率		0.8%					0.8%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
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 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	3	3

【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.20	評価	A	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0	
		▼売上 令和5年度は、①コロナ前に利用のあった団体プログラムの復活、②新たな事業者・団体との連携による新プログラム実施、③コロナ禍で蓄積した親子向けキャンプが予想以上に順調に実施でき、売上面で大きな成果をあげることができた（詳細は「環境学校」を参照）。特に事前に想定していなかった大型の団体向けプログラムの依頼があったこと、コロナによるキャンセルなども少なかったこと、個人向けプログラムの集客がうまくいったことなどが予想以上の売上増につながった（結果的に環境学校プログラムは過去最高の売上となった）。ここ数年はコロナの影響で苦労したことも多かったが、コロナ前に獲得していた顧客層に、新たに獲得できた顧客層が加わり、大きな成果につながったものと考えている。 ▼支出 売上の増加に伴い増えた支出もあるが（人件費、消耗品費、賃借料など）、売上に関係なく計画を上回ってしまった支出として保険料があった。要因は特定非営利活動法人ホールアース自然学校の車の保険料が30万ほど増加したことにある。ホールアースグループの法人統合に伴い、10台以上の車両を対象にしたフリート契約（高割引）から、車両の所有者変更に伴い新規車両の保険としてカウントされるノンフリート契約（低割引）に一時的に変更となったため保険料が増加した（フリート契約に戻る次年度はここまで増加しないものと思われる）。このような支出が増える見込みが期中でわかったことから、全体としての支出を抑えられるよう、広告費や消耗品費など極力抑えるよう修正をかけ、最終的な支出を抑えることができた。これだけではなく、指定管理の第2期までの8年間に行ってきた保全管理作業や、チラシや商品デザイン作業などの自社スタッフによる内製化などが全体としての経費削減につながったものと考えている。 ▼収支 売上、支出ともに計画より増加したが、最終的な収支は過去最高の結果となった。要因は上記の通りだが、長期的にみると少子化により環境学校プログラムの対象者は減っていくため、将来にわたってしっかりと収益を確保できる対策を打っていきたい（市外団体の取り込みや人件費の削減など）。														
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.20	評価	A	5	0	4	1	3	4	2	0	1	0	
		新型コロナウイルスからの回復に合わせ、個人向けプログラムの売り上げが過去最高となった。一方期中に計画外の自動車保険料の増加が判明したが、広告費や消耗品費などをおさえることやチラシや商品デザイン作業などの自社スタッフ内製化で対応し、全体として経費削減ができた。今後の少子化による収入減に対する支出削減は、施設運営の収支改善につながるものとして評価できる。														

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1：関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2：必要な人員（人数・有資格者等）を適切に配置しているか	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、連絡体制を確立しているか	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：災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15：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】	16：個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17：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】	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ている	5	4

【総括Ⅲ】

指定管理者の自己評価【必須項目】

平均点数	3.28	評価	S	5	1	4	3	3	14	2	0	1	0

▼全体を通して
第3期目の初年度となった令和5年度は、これまでもつながりのある市民活動運営会議などの市民団体や、カフェや清掃などの委託業者、地元ライオンズクラブなどの地域の諸団体と連携した堅実な実施体制を組みながら、新たな連携を模索した1年だった。新たな団体、部署との連携には苦労や負担もあるが、その先にある共通の目標の実現に向け努力していきたい。

▼環境学校の実施体制
令和5年度の環境学校は過去最高の売上となる忙しい1年であったが、スタッフおよび市民ボランティアのプレイリーダーの活躍により大きな事故なく1年の活動を行うことができた。ただGWや連休などの繁忙期はどうしてもスタッフにかかる負荷が大きくなる。ボランティアの育成やアルバイトの採用など、スタッフの負荷を減らしながら同時によりよいサービスを提供していくための実施体制づくりに継続して取り組みたい。

▼施設管理・修繕の実施体制
森の管理では令和4年度の雪害対応と利用者の安全確保の観点から、枯マツの伐採を中心に行った。年度はじめには倒木の危険から封鎖となっていた園路を全て開放できたが、まだ雪害の影響による倒木が随所に残っている。自然腐食だけに頼らず、人力による景観改善に引き続き努めていきたい。スギ材については、雪害時の発生によるものを含め、約13t程度が再資源化に繋がった。
猛暑となった8月は野筋（西の丘の南端）の水が完全に枯れ、水辺の生き物がたくさん死んでしまった。できる限りの対策として日陰をつくり生き物を移動する、水を運び入れるなどの対策を行った。このような状態は今後特別なことではなくなる可能性が高く、中長期的な視点で対策を考えていく必要がある。
また毎年行っている夢の森大池のヒシとり作業も、夏場に集中して実施した。作業ノウハウが蓄積されたことにより効率的に作業を行うことができるようになってきたが、猛暑の影響もあり過酷な作業となった。なかなか担い手が増えない中、継続的な声かけにより1人、2人というレベルであるがやってみようという有志も出てきた。粘り強く声かけと作業を継続したい。
年度当初は雪害対応に多くの時間を割き、木道の修繕等も応急的措置にて対応せざるを得ない状況となった（木道の上に合板を貼り付け）。カキツバタまつりを中心に車いすやベビーカーの利用が増えることから、次年度に向けて計画的に修繕を進めていきたい。
排水管トラブルについては、地震及び常態的地盤沈下の影響もあるが、経年劣化も重なり今後さらに破損が増えていくことが予想される。通常時の点検をより強化し、可能な限り予備修繕を行っていきたい。

▼カフェの実施体制
過去最高を記録した令和4年度に比べると減少したものの、売上は堅調に推移している。テイクアウトメニューの充実やSNSを活用した販促が奏功している。メニューの多様化（サンドイッチなどの検討）や、より効率的なスタッフ運営にも取り組んでおり、今後も公園利用者のニーズにあったよりよいサービスを提供していきたい。

▼都市計画課や市役所他部署との連携
第2期指定管理期間から密接に連携を図ってきた都市計画課と併せ、他部署とも夢の森公園のポテンシャルをどう活かし柏崎地域の活性化につなげていくことができるかという点について前向きな連携がとれていると感じている。環境課とは秋のケモノまつりにおいてジビエやクラフト資材（鹿角）などのプログラム資材の提供から体験プログラムの共同実施まで、お互いの強みを生かした活動を展開することができた。また、広報や観光面で連携をはかっている元気発信課とのつながりもあり、移住者交流会「おしゃべりカフェ第2弾」が夢の森公園で実施された。今後は夢の森のようちえんなどのプログラムと連携することで、孤立しがちな移住者に立ち寄りやすい自然の中の居場所として認識されるようになるとよい。今後も関係部署と密に連携をとりながら、公園が持つ価値を最大限発揮できるよう努力したい。

所管課の評価【必須項目】

平均点数	3.22	評価	A	5	0	4	4	3	14	2	0	1	0

コロナ禍から回復中であり環境学校はボランティアの育成やアルバイトの採用などによりスタッフの負荷軽減とサービスの向上に努める。施設の管理・修繕では森の倒木の再資源化の取組、猛暑に対する水確保や大池のヒシとり作業の担い手の確保など中長期的対策の必要がある。またカフェの売上は堅調に推移しており、公園の利用者ニーズに合ったサービスの提供をはかるとともに、市役所をはじめとした関係団体等との継続的な連携強化に取り組んでいる。

５ 所管課による総括評価

評価基準	S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。 （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。 （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） B：全ての項目が協定等で定めた水準である。 （項目別評価全てが3点） C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。 （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） D：早急に改善が必要な事項がある。 （項目別評価に一つでも1点があるもの）			
項　目	総括Ⅰ （サービス）	総括Ⅱ （収支）	総括Ⅲ （実施体制）	合計
平均点数	3.83	3.20	3.22	10.26
評価	S	A	A	備考
内　訳				
項目数	18	5	18	
5点	5	0	0	
4点	5	1	4	
3点	8	4	14	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	コロナ禍からの回復は進んでおり、環境学校のプログラムの充実による利用者の増加など随所に公園運営の努力や工夫が見られた。多く被害のあった雪害対応については、地道な努力により安全な園路の確保が図られた。里山の保全は自社スタッフによる内製化により支出の圧縮を図っている。またアンケートによる利用者の情報収集により来園者の増加、プログラムやカフェにおいてニーズに応じたサービスの提供など、様々な部分において公園の魅力の向上を図り、地道な努力や改善を重ねたことは高く評価できる。
改善が望まれる点 【必須項目】	コロナ禍を体験した利用者が、より安心して来園してもらえるよう安全・安心に配慮したプログラムの構築、施設運営の工夫など、今後も様々な取組を展開し、さらなる来園者の増加に期待したい。 また市民ボランティア活動について、市民活動運営会議と連携し、一般市民向けボランティアイベントや市内の各種団体との新たな連携も含めボランティアの増加により市民との協働に期待したい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日　令和6(2024)年5月9日

1　基本情報

施設名	モーリエ駐車場	No.	61
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		3　年目
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	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	75,964	80,303	82,883			79,717	
合計	75,964	80,303	82,883	0	0	79,717	
計画・目標値合計	(94,900)	(93,600)	(92,300)				

(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	10回	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	毎日	毎日			開閉、見回り等
駐車場管理業務②	毎月	毎月	毎月			利用料金の回収・入金
清掃業務	毎日	毎日	毎日			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 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	4	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	3	3
	指定管理業務【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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
	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】	平均点数	3.33	評価	A	5	0	4	5	3	10	2	0	1	0	
		令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の感染区分が変更となり、市民生活も通常の状況へほぼ戻ったことから、利用者数は前年度比較で増加となった。しかし、中心市街地の賑わいの低下などにより、コロナ感染症前の利用状況には戻っていない。 元旦に発生した能登半島沖地震により、駐車場入り口及び歩道と敷地の間に段差が生じ、また、水道管の破断が発生しその復旧を含めて3ヶ月程度とトイレが使用できない状況となったが、利用者数には特段影響はなかった。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.07	評価	A	5	0	4	1	3	14	2	0	1	0	
		新型コロナウイルス感染症による活動自粛傾向も収まり、コロナ禍以前の水準とまではいかないが、年々利用者数は回復傾向にある。 設備の故障・不具合や精算機の新紙幣対応作業といった突発的な案件についても適切に対応されているほか、1月に発生した能登半島地震に際しては、駐車場出入り口に生じた段差について、早期に利用者へ注意喚起するなど、非常時の案件についても迅速に対応した点が評価できる。														

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		R3年度 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料						0	
	追加指定管理料						0	
	利用料金	18,418	20,816	21,006			60,240	
							0	
	その他						0	
	小計	18,418	20,816	21,006	0	0	60,240	
	（予算）	(19,780)	(19,380)	(20,580)			(59,740)	
支出	人件費	6,750	6,750	6,750			20,250	正：4人、非：7人【必須】
	光熱水費	2,336	3,001	2,890			8,227	
	修繕費	327	1,220	1,004			2,551	火災報知設備漏電調査等
	委託料	1,405	1,393	1,398			4,196	
	保守料	2,674	2,750	2,787			8,211	
	その他	4,690	5,277	5,789			15,756	
	小計	18,182	20,391	20,618	0	0	59,191	
	（予算）	(19,780)	(19,380)	(20,580)			(59,740)	
収支	差引	236	425	388	0	0	1,049	
	（予算）	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	
黒字比率		1.3%	2.0%	1.8%	#DIV/0!	#DIV/0!	1.7%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R3年度 1年目	R4年度 2年目	R5年度 3年目	R6年度 4年目	R7年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	0	0	0			0	
	自主事業支出	0	0	0			0	
	差引	0	0	0	0	0	0	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※:(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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:事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5: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
		6:収支の釣り合いが取れているか※	3	3
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 3.00　評価 B　5 0　4 0　3 5　2 0　1 0		
		利用者の回復により、収入も増収となった。ただ、小雪となったため、冬季間のみの月極契約が少ない状況であった。 電気料の高騰による補填については、上半期分については修繕費への充当を行うことができたが、下半期分については、入金のタイミングと工事関係の手配のタイミングの問題から、入金をしないこととした。 ただし、本駐車場は運用開始後20年以上経過しており、いくつもの箇所で経年劣化等による修繕、設備の入替えが必要となってきているが、本会計による修繕計画には限界があると思われる。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 3.00　評価 B　5 0　4 0　3 5　2 0　1 0		
		小雪の影響で、冬季間の月極契約数は減少したが、年間を通じて利用者数は回復傾向にある。 今後も利用者数の回復による収入増加が見込まれるため、必要に応じた修繕等の実施を検討してもらいたい。 また、年度末に黒字額全額を市へ納付する本会計については、今後も指定管理者との協議により、見直しを行っていく必要がある。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	4	4
		10:市又は関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	4	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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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】	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17: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】															
【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.12	評価	A	5	0	4	2	3	15	2	0	1	0	
		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。 施設の供用開始から20年以上経過しており、今後発生すると考えられる修繕案件等についても市担当者と意見交換を行っている。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.06	評価	A	5	0	4	1	3	16	2	0	1	0	
		トラブル発生時には、速やかに市に報告されているほか、機械・設備の不具合についても関係各所との連携により、大きなトラブルに発展することなく対応されている。また、1月に発生した能登半島地震の際にも、駐車場や周辺施設の状況についても迅速に情報共有を図れた点が評価できる。 今後も修繕の必要が見込まれる箇所については、適宜意見交換を行いながら計画的に対応していく必要がある。														

5　所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）			
項　目	総括Ⅰ （サービス）	総括Ⅱ （収支）	総括Ⅲ （実施体制）	合計
平均点数	3.07	3.00	3.06	9.13
評価	A	B	A	備考
内　訳				
項目数	15	5	17	
5点	0	0	0	
4点	1	0	1	
3点	14	5	16	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点 【必須項目】	経年劣化が見られる箇所の修繕を計画的に実施しているほか、設備の故障・不具合や精算機の新紙幣対応など、突発的な案件についても適切に対応し、施設の維持管理に努めた。
改善が望まれる点 【必須項目】	経年劣化により、修繕が必要な箇所が年々増えてきているほか、利用者アンケートで多く意見が寄せられている24時間営業への対応などについて、市と指定管理者とで協議を行っていく必要がある。

第15号様式

令和5（2023）年度　指定管理者モニタリングシート

作成日 令和6（2024）年5月20日

1　基本情報

施設名	かしわざき市民活動センター	No.	62
指定管理者	特定非営利活動法人aisa		
指定期間	令和5年4月1日　～　令和10年3月31日		1 年目
施設所管課	市民生活 部　市民活動支援 課		

2　サービス水準に関する評価

⑴　利用者数の状況　（単位：人）

区分	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9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1	387					387	専有利用として新たに利用開始した
②交流・活動ルーム2	253					253	利用できる時間帯を拡大したため
③交流・活動ルーム3	2,003					2,003	昨年度から大きな増減はなし
④来館者数	26,821					26,821	専有利用を含め新規利用者が増えたため
合計	29,464	0	0	0	0	29,464	
①（計画・目標値）	(360)	(480)	(600)	(720)	(840)	600	
②（計画・目標値）	(120)	(140)	(160)	(180)	(200)	160	
③（計画・目標値）	(1,800)	(1,920)	(2,040)	(2,160)	(2,280)	2,040	
④（計画・目標値）	(21,000)	(22,000)	(23,000)	(24,000)	(25,000)	23,000	
計画・目標値合計	23,280	24,540	25,800	27,060	28,320	25,800	

⑴-②　相談件数の状況

相談件数	333						aisa自主事業への相談に移行しているため
（計画・目標値）	(750)	(750)	(750)	(760)	(770)	756	

⑵　指定管理業務及び自主事業の実施状況（主なもの）

区分	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	備考
	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
協働事業	0					
振興事業	93					デジタルコンテンツ（2回）、そーぐぅー（6回）、メディア戦略（1回）、行動促進／市民活動・まちづくり（41回）、行動促進／防災・メモリアル（42回）、キャンペーン（1回）
法定点検（5回/年）	5					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					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					エレベーター（12回）
日常清掃業務	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					年1回の大規模清掃
除排雪業務（随時）	6					除雪（6回）、排雪（0回）
除草業務（随時）	2					年2回の大規模除草
自主事業（催事）	0					
自主事業（サービス）	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

⑶ サービス水準に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	4	4
	指定管理業務 【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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
	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⑴）	3	3
		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⑶）	3	3
		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⑷）	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	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】	平均点数	3.05	評価	A	5	0	4	1	3	20	2	0	1	0	
		新たな指定管理期間に入り、これまで培ってきた運営ノウハウを活かし、高いサービス水準を維持しており、安定した運営ができていると総括した。 9:利用者数について、各項目目標値を上回るとともに、前年度比較で増加した。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.05	評価	A	5	0	4	1	3	20	2	0	1	0	
		課題であった、まちから利用者、活動参加者の固定化を解消するために、今までまちからに関わったことがない人達も参加しやすい事業を展開したことで、施設の利用促進、来館者数の増加に繋がったと評価できる。今後は、この新規利用者、新規活動参加者が引き続き事業に関わり、実際にアクションを起こせるような伴走的支援を期待する。 9：利用者の利便性を向上させるために、公式ラインでの貸館予約開始や貸館利用スペースの拡大、貸館予約可能時期の見直しなどを実施したことにより、貸館利用者数及び来館者数が目標値、前年度数値を上回った。														

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	38,036					38,036	
	追加指定管理料	55					55	光熱費高騰支援分（上半期）
	利用料金	567					567	
	振興事業収入	670					670	
	その他	496					496	
	小計	39,824	0	0	0	0	39,824	
	（予算）	(46,672)	(47,304)	(47,436)	(48,068)	(48,200)	(237,680)	
支出	人件費	22,000					22,000	正：7人、非：3人
	光熱水費	3,132					3,132	
	修繕費	242					242	
	委託料	5,390					5,390	
	その他	6,626					6,626	
							0	
	小計	37,390	0	0	0	0	37,390	
	（予算）	(46,500)	(46,900)	(47,300)	(47,700)	(48,100)	(236,500)	
収支	差引	2,434	0	0	0	0	2,434	
	（予算）	(172)	(404)	(136)	(368)	(100)	(1,180)	
黒字比率		6.1%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	6.1%	

(2) 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	384					384	
	自主事業支出	6					6	
	差引	378	0	0	0	0	378	

(3) 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	4	4

【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.17	評価	A	5	0	4	1	3	5	2	0	1	0	
		指定管理に関する経費と自社の経費を明確に区別して管理している。指定管理料の縮減を目指して、自主事業も含めた収益性のある事業の検討が引き続き必要になる。収支は黒字化できており、振興事業費等のムダを減らし自主事業等による収入増を目指しており、今後もその方向性は変わらず改善施策を実施していく。 6:黒字化を達成できているものの、これ以上の経費削減は難しいことから、収入増による黒字化を図っていきたい。														
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.17	評価	A	5	0	4	1	3	5	2	0	1	0	
		当該施設は収益性の高い施設ではないが、指定管理料縮減のために、前指定管理期間から継続して収支の黒字化を達成しており、昨年度よりも黒字比率を高められていることは評価できる。ただ、指定管理者の自己評価にもあるとおり、経費削減による黒字であり、経費削減にも限界があるため、今後は利用者の増加とそれに伴う貸館利用や各種サービスの利用、自主事業も含めた各種事業への積極的な誘客による収入増を期待する。 6:光熱水費や事業費の見直しによる経費削減を行い、収支を黒字化できている。														

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制に関する評価	法令順守【必須】	1:関係法令等を遵守しているか	3	3
	人員体制【必須項目】	2:必要な人員(人数・有資格者等)を適切に配置しているか	3	3
		3:必要な内容・頻度で教育・研修を実施しているか	3	3
	外部委託【必須項目】	4:業務の全部又は主たる業務を第三者に委託していないか	3	3
		5:事前に市の承認を受け、外部委託を実施しているか	3	3
	報告等【必須項目】	6:業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
		7:点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	3	3
		8:期限内に必要な報告書類(事業計画書、業務報告書、事業報告書等)を市に提出しているか	3	3
		9:市に対して必要な事項を適宜報告し、情報の共有を行っているか	3	3
		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、連絡体制を確立しているか	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:災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15: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】	16:個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17: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】			
		18: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
		19: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

総括Ⅲ【	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	19	2	0	1	0	
		各種法令を遵守し、必要な人員体制を整備できている。バックオフィスは、SaaS系のシステムを連携させながら効率化・高セキュリティ化を進めている。市民活動センターと中越沖地震メモリアルとの連携をはかり相乗効果を出せるよう業務フローや人員体制における工夫もしている。能登半島地震をうけて災害時の対応について市民活動支援課や防災・原子力課、地域住民等と調整し、災害時に迅速な対応が取れるよう整備した。														
	所管課の評価【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	19	2	0	1	0	
		令和5(2023)年度に中越沖地震メモリアル事業と指定管理業務を統合したが、適切な人員配置、振興事業である定期講座の中での防災事業の実施など、市民活動と防災の拠点施設としての運用が両立できている。 消防訓練(通報、避難誘導、消火)の実施や、心肺蘇生講習会への参加など、災害等発生時に備えて適切な職員の指導及び訓練を実施している。また、施設内で清掃員が倒れた際には、迅速に消防へ連絡するなど、適切な対応が行われている。														

5 所管課による総括評価

評価基準	**S:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** (項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの) **A:全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** (項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの) **B:全ての項目が協定等で定めた水準である。** (項目別評価全てが3点) **C:概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** (項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの) **D:早急に改善が必要な事項がある。** (項目別評価に一つでも1点があるもの)			
項　目	総括Ⅰ (サービス)	総括Ⅱ (収支)	総括Ⅲ (実施体制)	合計
平均点数	3.05	3.17	3.00	9.21
評価	A	A	B	備考
内　訳				
項目数	21	6	19	
5点	0	0	0	
4点	1	1	0	
3点	20	5	19	
2点	0	0	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】

特に評価される点【必須項目】	まちづくり、市民活動にこれまで関心が薄かった層を引き込む新規事業として、初めての人でも参加しやすい小規模講座を複数回開催したり、幅広い年齢層、属性の人にまちからを認知してもらうためにHP、SNSの活用方法を見直した。上記の事業や施設利用者の利便性向上の取組により、貸館利用者、新規活動参加者及び来館者数の増加、まちから事業参加者の固定化解消につながったことは特に評価できる。
改善が望まれる点【必須項目】	まちから事業への新規参加者が継続して事業に参加できる仕組みづくりを実施するとともに、挑戦したい人、一歩踏み出したい人が次のステップに進み、アクションを起こせるような伴走的支援を期待する。また、開館中に発生したトラブルやクレーム対応等適切に対応してもらっているが、対応方法の再確認、スタッフへの共有を行い、改めて細心の注意を払って施設を運営してもらいたい。

第15号様式

令和5(2023)年度　指定管理者モニタリングシート

作成日 令和6(2024)年5月17日

1　基本情報

施設名	西山ふるさと公苑	No.	63
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5年4月1日　～　令和10年3月31日		1　年目
施設所管課	産業振興 部　商業観光 課		

2　サービス水準に関する評価

(1)　利用者数の状況　（単位：人）

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	平均	前年度からの増減理由等
一般入館者(展示・ショップ)	57,086					57,086	イベント開催による利用者の増加
多目的ホール	4,605					4,605	貸館利用の増加
楽屋	0					0	単独での貸館利用なし
会議室	562					562	貸館利用の増加
その他	900					900	ロビー等での催し(占用利用)の増加
合計	63,153	0	0	0	0	63,153	
計画・目標値合計	(55,000)	(56,100)	(57,222)	(58,366)	(59,533)		

(2)　指定管理業務及び自主事業の実施状況(主なもの)

区分	R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	備考
警備業務	毎日					
消防用設備保守管理(2回/年)	2回					消防用設備保守管理業務
防火対象物点検(1回/年)	1回					消防法に定められた防火対象物点検
エレベーター保守管理	定期点検4回 遠隔点検12回					建築基準法に定められた点検
清掃業務	毎日					日常清掃、定期清掃
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 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 ※：(別紙)モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
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：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】	4：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
		5：利用料金の徴収、減免を適切に実施しているか	3	3
		6：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
		7：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
		8：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
		9：利用者数が目標を達成又は前年度より増加したか※	4	4
	指定管理業務【必須項目】	10：事業計画書に沿った事業を実施しているか	3	3
		11：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
		12：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
		13：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
		14：施設の保全に努め、必要な修繕を適切に実施しているか	3	3
		15：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

評価	その他 【任意項目】	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
		ホームページやSNS等を使って誘客や施設の周知を図る取組みを行っているか	4	3
		–	—	—
	自主事業 【該当の場合、必須項目】	自主事業がある場合は必須項目		
		施設の効用を最大限に発揮し、利用促進等につながる自主事業を実施したか	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
		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】	平均点数	3.21	評価	A	5	0	4	4	3	15	2	0	1	0	
		地域観光、地域振興の拠点として、西山地域を中心とした団体や事業者及び学校、保育園との良好な関係性を構築しました。西山さくらまつり実行委員会、にしやまふるさと祭り実行委員会、西山新そば祭り実行委員会、西山ふるさと公苑賑わいづくり実行委員会の事務局業務を行い、地域住民との連携を重点に置き、地域性なども考慮しながら、皆様が望む形で事業が実施できるよう努めました。 提案事業では、各種イベントに日程を合わせ、飲食を中心とした「キッチンカーまつり」（自主事業）を同時開催することで、集客の相乗効果を図りました。また、年間を通して、多彩なイベントを各種団体や他の地域と連携して行い、来場者増の相乗効果を図りました。 広報活動では、ホームページやSNS、新聞や雑誌、テレビ番組やラジオ放送などの媒体を活用し、広く施設及び西山地域のPRを行いました。 今後も、貸館利用の増加を図るとともに、地域の皆様から愛着を感じてもらえる施設運営を最優先にしながら、柏崎の観光のPRと地域振興の発展に取り組んでいきます。														
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.16	評価	A	5	0	4	3	3	16	2	0	1	0	
		・多彩なイベントを企画し、認知度の向上と集客のアップに寄与している点を高く評価する。 ・各実行委員会の事務局業務をはじめ、地域の各団体と連携し、良い関係を築きながら事業を展開している。 ・また、「つるし雛街道スタンプラリー」や「にいがた道の駅のひな祭り」に参画するなど、他市との連携の取り組みにも力を入れて取り組んだ。新たな集客につながる取組みであり、高く評価する。 ・SNSや新聞、雑誌、テレビやラジオなど様々な媒体を活用してイベントのPRを行った点も誘客や施設の知名度アップにつながっており、評価する。さらには、利用者がSNSで発信するなど新たな広告の形も出てきており、期待できる。 ・自主事業では、キッチンカーまつりを他のイベントと日程を合わせて開催したことにより、集客の相乗効果が図られた点を評価する。														

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		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収入	指定管理料	35,793					35,793	
	追加指定管理料	2,481					2,481	光熱費高騰支援
	利用料金	305					305	
	事業収入	398					398	
	その他	4,083					4,083	
	小計	43,060	0	0	0	0	43,060	
	（予算）	(39,623)	(39,787)	(39,851)	(40,015)	(40,079)	(199,355)	
支出	人件費	13,342					13,342	正：2人、非：1人
	光熱水費	6,919					6,919	
	修繕費	265					265	
	委託料	9,932					9,932	
	事業費	7,770					7,770	
	その他	5,818					5,818	
	小計	44,046	0	0	0	0	44,046	
	（予算）	(39,623)	(39,787)	(39,851)	(40,015)	(40,079)	(199,355)	
収支	差引	△ 986	0	0	0	0	△ 986	
	（予算）	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	
黒字比率		-2.3%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	-2.3%	

⑵ 自主事業の収支状況

（単位：千円）

区分		R5年度 1年目	R6年度 2年目	R7年度 3年目	R8年度 4年目	R9年度 5年目	5年間の合計	前年度からの増減理由等
収支	自主事業収入	351					351	
	自主事業支出	246					246	
	差引	105	0	0	0	0	105	

⑶ 収支等に関する評価

評価項目		評価基準 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 ※：（別紙）モニタリングシート評価基準　による	自己評価	所管課評価
収支等に関する評価	会計管理 収支計画 収支の改善	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
		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
		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
		4：事業計画に基づき、適正に支出を行っているか	3	3
		5：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
		6：収支の釣り合いが取れているか※	2	2
【総括Ⅱ】	指定管理者の自己評価【必須項目】	平均点数 2.83　評価 C　5 0　4 0　3 5　2 1　1 0 施設利用料金収入は前年度と比較して、微減となりましたが、減免利用実績は前年度に比べて5倍以上増加しました。施設を活用したイベントに積極的に取り組み、お客様へ貸館のアピールを行った結果が利用増につながりました。今後は収入につながる貸館利用に取り組みます。 西山ショップでは、売上の主力商品が廃業により仕入れできなくなりましたが、それに代わる地場産品を増やして対応しました。今後も、地域の納入業者と連携を図り、品揃えをさらに充実させ、販売増に取り組みます。 収支総括は、昨年度に引き続きマイナス決算となり、収支改善には至りませんでした。 今後、施設の老朽化に伴う修繕費の増加なども予想されるため、収入の増加と経費の縮減に引き続き取り組むとともに、収支の改善に努めていきます。		
	所管課の評価【必須項目】	平均点数 2.83　評価 C　5 0　4 0　3 5　2 1　1 0 ・イベント開催に当たり、県補助金を活用するなど財源の確保に取り組んだ点を評価する。 ・西山ショップでは、地場産品を中心に取扱商品の充実を図り、地場産品のPRや収入確保につながっている点を評価する。 ・各種イベントの企画や広報活動等により、施設の来場者が増加している点を評価する。来場者の増加が収入の増加につながるよう、もう一段の取組みに期待する。 ・収支が―2.3%となり、前年度とほぼ同水準のマイナスとなった。光熱費の高騰などが大きな要因と認識している。収益確保に向け、工夫した取組みを期待する。		

4 実施体制に関する評価

評価項目		評価基準 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	自己評価	所管課評価
実施体制	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

に関する評価		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、連絡体制を確立しているか	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：災害等緊急時に備え、必要とされる保険に加入しているか	3	3
		15：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】	16：個人情報の保護に関する規定を整備しているか	3	3
		17：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】			
		–	—	—
		–	—	—

【総括Ⅲ】	指定管理者の自己評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		法令に従い、設備点検、訓練をおこないました。災害時や緊急修繕、及び運営に問題が起こった場合は、担当課に速やかに報告して協議、相談をしました。市に対して必要な事項は適宜報告し、情報の共有を図りました。また、西山地域の団体や事業者と連携を取りながら事業を実施し地域振興を図りました。4つの実行委員会については、事務局として実行委員会や各部会の開催を行い、イベントを実施しました。													
	所管課の評価 【必須項目】	平均点数	3.00	評価	B	5	0	4	0	3	17	2	0	1	0
		・実施体制については、特に問題ない。 ・市や地域の関係団体との連絡調整は適切に行われており、この体制を維持してほしい。													

5　所管課による総括評価

評価基準	**S：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、独自の新たな取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも5点があり、2点及び1点がないもの） **A：全ての項目が協定等で定めた水準であり、かつ、水準を上回る取組みがなされている。** （項目別評価に一つでも4点があり、5点、2点及び1点がないもの） **B：全ての項目が協定等で定めた水準である。** （項目別評価全てが3点） **C：概ね協定等で定めた水準であるが、一部改善すべき事項がある。** （項目別評価に一つでも2点があり、1点がないもの） **D：早急に改善が必要な事項がある。** （項目別評価に一つでも1点があるもの）

項　目	総括Ⅰ（サービス）	総括Ⅱ（収支）	総括Ⅲ（実施体制）	合計
平均点数	3.16	2.83	3.00	8.99
評価	A	C	B	備考
内　訳				
項目数	19	6	17	
5点	0	0	0	
4点	3	0	0	
3点	16	5	17	
2点	0	1	0	
1点	0	0	0	

【特記事項】	
特に評価される点 【必須項目】	・各種イベントの実施や、多様な周知活動、他市との連携の取り組みなどが集客につながり、来場者が増加している点を高く評価する。 ・地域の実行委員会の事務局業務を担い、関係団体と連携して良い関係を築きながら運営している点も高く評価する。
改善が望まれる点 【必須項目】	・収支が引き続きマイナスとなっている。来場者が増加していることから、収益につながる仕掛けづくりに期待する。 ・イベントをきっかけにして、貸館利用につながるような取組を期待する。