

産業厚生常任委員会資料

平成30年9月5日

産業振興部

商工観光課

目 次

商工観光課

- ・ 加東市の観光振興施策について…………… 1～3

- ・ 29年度指定管理者導入施設のモニタリング（業務の履行状況）について
 - 加東市やしろ鴨川の郷…………… 4～8
 - 加東市滝野交流保養館…………… 9～13
 - 加東市滝野産業展示館…………… 14～18
 - 加東市内水面関連知識普及教育施設…………… 19～23
 - 加東市産地形成等促進施設・道の駅とうじょう…………… 24～28

加東市の観光振興施策について

1 市の観光振興施策について

- (1) ゴルフ産業の振興
- (2) 着地型観光、近隣市町との広域的な観光ルートの開発
- (3) 観光資源の再生（三草山、鬮龍灘、東条湖等）、新しい観光の創出
- (4) 外国人旅行者への対応

2 平成30年度実施事業

- (1) 外国人旅行者に対する交通費補助（P2参照）
- (2) 多言語観光パンフレットの作成準備
- (3) 東条湖でのカヌー・SUP体験事業（8月18日（土））
- (4) 伊丹空港にて定住自立圏（3市1町）で観光PR（9月9日（日））
- (5) 「水曜どうでしょう」キャラバンの実施（7月12日（木））

3 課題

- (1) 一過性のものでなく、継続的な情報発信
- (2) 事業の拡張性（体験型の開発）
- (3) レジャーニーズの多様化
- (4) 外国人旅行者の可能性

4 観光協会事業について

ゴルフ、山田錦（日本酒）、サイクリングを加東市の観光振興の3本柱に掲げ、市とともに観光振興に携わる。

- (1) ゴルフ女子プレーヤー支援（加東市観光アンバサダー）
- (2) 日本酒（山田錦）のPR（山田錦の名酒とのマリアージュ：8月19日（日））
- (3) レンタサイクルの試験実施

外国人旅行者交通費助成事業（県事業）

1 事業の概要

北播磨地域(西脇市・三木市・小野市・加西市・加東市・多可町)での体験型観光を目的とする外国人旅行者の誘客を推進するため、貸切バスやジャンボタクシーなどの利用による送迎や自己保有車両による関西国際空港への送迎を行う旅行会社等に対して、車種・使用目的・日数に応じた助成を行う。

2 助成対象 (1)～(5)のすべてを満たすこと

- (1) 外国人旅行者を対象とする送迎であること。
- (2) 次のいずれかに該当する送迎であること。
 - ア 兵庫県北播磨県民局から事業説明を受けた旅行会社等が手配した借上車両による送迎で、借上時間が概ね4時間以上のもの。
 - イ 自己保有の車両を用いて無償で行う送迎(道路運送法の規定を遵守したものであること)で、アに準じるもの。
- (3) 北播磨地域内(西脇市・三木市・小野市・加西市・加東市・多可町の区域内)で次のアまたはイのいずれかの体験活動を行うこと。
 - ア ゴルフ
 - イ 地域体験活動(地場産業・地域農業・日本文化等)
- (4) 北播磨地域内の宿泊施設に宿泊すること。(出発日を除く)

ただし、全行程の1/2程度の日程において、北播磨地域でゴルフ・地域体験活動に加えて夕食をとる、または温浴施設を利用する場合(いずれも、同じゴルフ場及び体験活動施設内の施設を除く)は、北播磨地域以外であっても兵庫県内の宿泊であれば助成対象とする。
- (5) 旅行者の行程・送迎の内容について、兵庫県北播磨県民局に事前に申請を行い、承認を得ていること。

3 助成単価

車種・使用目的別に設定した単価を、旅行日数に応じて累積計算します。

車種	単価Ⅰ（関空送迎）	単価Ⅱ（現地移動）
中型バス	40,000円	20,000円
マイクロバス	30,000円	15,000円
ジャンボタクシー	15,000円	7,000円

4 補助実績（7月末時点）

7組	51名の北播磨地域への訪日客	実績	県	¥358,000-
			市	¥179,000-

※加東市観光協会から加東市内のゴルフ場利用もしくは宿泊利用団体（活動日）に限り、県補助額に対し、1/2の上乗せ補助を行っています。

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名： 加東市やしる鴨川の郷

サービスの質に関するチェックシート (チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等	
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	利用者の要望に沿った対応を行った。	
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	サービス向上に努めている。	
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	ネット予約枠の拡大	
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	HPをリニューアルし見やすくした。	
	○	開館時間・休館日、施設利用手続き(例：予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	ホームページをリニューアルし、ネット予約を拡大した。	
	○	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を發揮しているか	○	・地区と協働で鴨川の郷花まつりを開催 ・鴨川地域老人会行事の会場として利用	
	○	地域・関係機関等との連携	○	・救急ヘリコプター発着場に指定 ・鴨川地区の消防訓練に敷地提供	
○	苦情や緊急事態発生時の対応	○	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	△	苦情対応記録を作成し、情報共有はできているが、緊急事態発生時のマニュアルは作成中。
○	人材育成	○	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	×	実施できていない。

維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	市に随時報告し修繕等を行っている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕が行われている。
		快適に利用できる環境となっているか	○	なっている。
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	市に随時報告し修繕等を行っている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕が行われている。
	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	補給されている。
		全体的(駐車場を含む)に、清潔に保たれているか	○	清潔に保たれている。
	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか		○	消防訓練を実施している。	

外構・植栽等管理業務	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	安全に利用できるよう管理されている。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	管理された状態が保たれている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕が行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	されている。
環境への配慮		環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	節電・節水に関する取組を実施。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
施設利用者数	18,100人	13,838人	△	インターネット等による集客に取組んだが計画を下回った。
施設使用料	25,000,000円	21,520,010円	△	

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)
グラウンドゴルフ場 運営業務	利用者数 11,500人	利用者数 13,359人	レストラン運営業者との連携により集客を伸ばした。

収支状況等に関するチェックシート

チェックシート③

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	20,429千円	20,429千円	
	利用料金	25,800千円	23,746千円	施設利用料、レストラン賃料等
	事業収入	0	0	
	その他収入	0	0	
	収入計(a)	46,229千円	44,175千円	
支出	人件費	27,900千円	26,766千円	人員減による減
	施設維持管理費	9,814千円	9,356千円	光熱水費、修繕費等
	事業費	6,605千円	5,596千円	印刷代、郵券代等
	その他 (公租公課など)	1,910千円	2,454千円	
	支出計(b)	46,229千円	44,172千円	
収支	(a) - (b)	0	3千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	○	収支計画に沿った運営が行われている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	ネット予約枠の拡大。1泊2食付キャンペーンによる稼働率の向上
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	光熱水費等の削減に取り組んでいる。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	行われている。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

平成29年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市やしろ鴨川の郷
施設所在地	加東市上鴨川1061番地100
指定管理者	名称 鴨川の郷協会 代表者 XXXXXXXXXX 住所 兵庫県加東市上鴨川1061番地100
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	産業振興部商工観光課 電話 0795-43-0531

1 総合コメント

運営業務については、ホームページを適時リニューアルし、ネット予約を活用するなどインターネットを活かし、PR・集客に努められている。また、地元鴨川地域老人会に敬老会の会場提供や鴨川の郷花まつりを開催に加え、桜の植樹者に開花を知らせ花まつりへの来場を呼びかけるなど、市民の参加・参画にも努めている。ドクターヘリの発着場の指定や地域の消防訓練場所の提供など、地域等との連携も非常に評価できる。

しかしながら、緊急事態発生時の対応マニュアルが作成中であり、早急に対応すべきである。また、消防訓練はなされているものの、職員の資質や能力向上のための研修が実施されていないことについては、宿泊施設を運営する上で問題があると思われるので、速やかな対応が必要である。一方、苦情や要望などの情報の共有はなされており、大切な取り組みであり、継続して行うことが必要である。

維持管理業務では、利用者が快適に過ごしていただけるように不良箇所の確認を怠らず修繕も迅速に行うなど非常に評価できる。

施設利用者の減少に歯止めをかけるため、これまでの宿泊予約及びキャンプ場予約サイトの運営会社やテニス企画運営会社との連携に加え、キャンペーンの実施や委託レストラン運営事業者との連携による送迎サービスの充実など、利用者の確保にも積極的に取り組んでいる。

今後も、魅力あるサービスの提供により稼働率の向上に努めるとともに、地域の活性化に寄与する施設として運営されることを期待する。

2 今後の改善に向けた考え方

平成29年度にはコテージの改修工事を実施し、本館の老朽度調査を行った。今後は、老朽度調査に基づき本館施設の改修工事を計画的に実施することとしている。

コテージにおいては、リニューアルされ快適度が向上したことをPRすることで、利用率の向上を図る必要がある。

また、昨年と同様に利用者からの聞取りによると、予約サイトの検索でホームページを見られて、初めて施設を知ったと回答していることから施設の認知度は高まっていないと判断できる。引き続き、宿泊予約サイト運営会社やキャンプ場予約サイト、テニス企画運営会社との連携に加え、ホームページの内容充実やキャンペーンの継続により、利用者の増加に取り組むことが必要である。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、概ね履行できている。今後も新たな教室の開催など創意工夫により利用率が向上することを期待する。

4 サービスの質について

利用者からは、大きな不満も無く昨年度と同様に利用者の満足度は高いと思われる。また、利用者の声を反映したサービスの向上に取り組みを継続されたい。

5 収支状況等について

収入に関し利用者の減少等により利用料金と事業収入を合計しても当初の予算額には到達しなかったが、人件費や光熱水費等の削減による経営努力により収支は均衡したことは評価できる。しかし、平成28年度は、1,794千円の黒字であったことからコテージ改修工事に伴う営業休止による減収を考慮しても黒字額は減少しており、収支の改善に努める必要がある。

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名： 加東市滝野交流保養館

サービスの質に関するチェックシート (チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	1月から2月にかけてアンケートを実施。
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	サービス向上に努めている。
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	季節ごとのイベントや、ポイントアップデーを実施している。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	Facebookによる広報を継続した。
		開館時間・休館日、施設利用手続き(例：予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	休館日を第2水曜日のみとし、閉館時間も延長を継続している。
		市民参加・市民協働への取り組み	△	隣接する播磨中央公園利用者呼び込むため、ハイキングの休憩地点として提供している
		地域・関係機関等との連携	○	トライやるウィーク受入れや、下滝野地区敬老会への協力等を引き続き実施。
	○	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	△	個別にマニュアル等は作成できている。緊急事態発生時のマニュアルは作成中。
	○	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	普通救命講習修了証を全員が取得。必要に応じ簿記等の研修にも取り組んでいる。

維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	市へ随時報告し修繕等を行っている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕等が行われている。
		快適に利用できる環境となっているか	○	なっている。
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	市へ随時報告し修繕等を行っている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕等が行われている。
	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	補給されている。
全体的(駐車場を含む)に、清潔に保たれているか		○	清潔に保たれている。	

警備業務	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	防火訓練、救命講習を実施した。
外構・植栽等管理業務	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	安全に利用できるよう管理されている。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	管理された状態が保たれている。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕等が行われている。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	管理されている。
		草刈や除草はされているか	○	されている。
環境への配慮		環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	電力モニターを導入し、節電に取り組んでいる。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
入浴者数	168,000人	170,656人	○	平成28年度に大規模改修があった事から6.9%の利用者数増となった。
使用料	88,000,000円	80,920,000円	△	

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	18,957千円	18,957千円	
	利用料金	117,530千円	117,578千円	入浴料、売店、レストラン等収入
	事業収入	5,260千円	4,563千円	施設貸付収入
	その他収入	113千円	14千円	預金利息等
	収入計(a)	141,860千円	141,112千円	
支出	人件費	36,298千円	47,513千円	複式会計移行に伴う未払金等の整理
	施設維持管理費	61,251千円	62,587千円	光熱水費、修繕費等
	事業費	43,299千円	29,033千円	事務費、消耗品費等
	その他 (公租公課など)	1,012千円	4,133千円	
	支出計(b)	141,860千円	143,266千円	
収支	(a) - (b)	0	△2,154千円	前年度繰越金で対応。

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	○	行われている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	イベント等を実施している。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	複式簿記を取り入れ、経営状況の透明性を高めている。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	行われている。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

平成29年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市滝野交流保養館
施設所在地	加東市下滝野1283番地1
指定管理者	名称 加東市ふるさと振興協会 代表者 XXXXXXXXXX 住所 加東市下滝野1283番地1
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	産業振興部商工観光課 Tel.0795-43-0531

1 総合コメント

運営事務については、地元情報誌ピーネット、facebook、インターネットを活用しPRや集客に努められている。また「トライやるウィーク」の受入や播磨中央公園との連携など、地域と協働で取り組まれていることは非常に評価できる。

しかしながら、緊急事態発生時の対応マニュアルが作成中であることは、施設を運営する上で問題があると思われるので、早急な作成を求める。また、苦情の記録は職員間で共有されており、大切なところであるので取り組みの継続が必要である。

維持管理業務では、利用者が快適に過ごしていただけるように不良箇所の確認や修繕、清掃作業も適正に行われている。加えて、利用者アンケートにあるように従業員の対応が「大変良い・良い」が81%を占めており、8割を超える利用者が満足されており、接客対応の良さも利用者の増加に繋がっていると推測される。また、平成28年度に比べ11,002人、6.9%増の利用者があり、平成27年度と比べてもほぼ同等の利用者数を確保しており、イベント等、利用者の増加に向けた取組は一定の評価ができる。引き続き利用者が快適に過ごせるような施設管理、運営することが必要である。

2 今後の改善に向けた考え方

平成29年度に施設の老朽度調査を実施しており、この調査結果に基づき、今後計画的に修繕工事を実施する予定である。

運営に当たっては引き続き、地元情報誌や、るるぶ等の情報誌を通じて情報発信され、新規客の獲得にも取り組むとともに利用者アンケートの実施等により、施設に対する要望や課題を抽出し、できるものから迅速に改善していただくなど、利用者の増加につながるような取組に期待したい。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、概ね履行できている。休業日を第2水曜日のみとし、営業時間も22時まで延長することで利用者の増加を図るなどの営業努力を継続している。引き続き、清潔で安心、安全な施設の維持が必要である。

4 サービスの質について

利用者アンケートでは従業員の対応について、大変良い・良いが81%を占めている。引き続き利用者へのサービス向上に努めるとともに、清掃業務を委託しているシルバー人材センターと定期的に清掃箇所や実施方法について確認作業を行い、清潔な施設を維持することが必要である。

平成28年度2名の職員が温泉ソムリエとして認定を受けている。温泉の知識や正しい入浴法等について利用者にお知らせするなど、引き続き資格を生かし更なるサービス向上の取組みが期待される。

5 収支状況等について

収支状況については、休館があった平成28年度に対して収入は温浴部門、売店部門が増加する一方、食堂部門、施設管理部門においては減少している。また、指定管理料も2,031千円減額となったことから全体収入は1,497千円減少となったが、支出は2,657千円増加している。単年度収支では、平成28年度は2,000千円の黒字であったものが平成29年度は2,154千円の赤字となっている。これは、2,396千円の法人税納付による一時的な影響によるものであり、それを除くと収支は均衡している。また、平成29年度末において一般正味財産として6,703千円の資産を有している。

ここ数年間利用者、特に女性の減少が続いていたことから地元ケーキを使ったセット商品を販売される等、集客において工夫され、女性の利用人数が5,220人増加した。また、午後8時30分から閉館の午後10時までの夜間利用については、平成28年度の利用者数が29,196人であったが平成29年度は33,452人と4,256人増加し、時間帯における利用割合も18%から20%に2%の増加しており、有益性が見受けられる結果となった。

今後においても、女性利用者の増加を目指した取り組みを継続するなど、収支の改善に向け経営努力に期待する。

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名： 加東市滝野産業展示館

サービスの質に関するチェックシート (チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	2月から3月にかけてアンケートを実施。
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	パンフレットの充実等を図っている。
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	入口にのぼりを設置する等、利用者増加に取り組んでいる。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	△	施設のパンフレットやHPはない。
		開館時間・休館日、施設利用手続き(例：予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取り組みが行われているか	未	
		市民参加・市民協働への取り組み	未	
		地域・関係機関等との連携	未	
	○	苦情や緊急事態発生時の対応	△	緊急事態発生時のマニュアル等作成中。
○	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	防火管理者の資格を取得した。	

維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	利用に支障をきたすような修繕等はない。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に管理されている。
		快適に利用できる環境となっているか	○	なっている。
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	利用に支障をきたすような修繕等はない。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切に管理されている。
	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	補給されている。
		全体的(駐車場を含む)に、清潔に保たれているか	○	清潔に保たれている。
	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	消防訓練を実施した。
	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	良好な状態に保たれている。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	利用に支障をきたすような修繕等はない。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な	○	適切に管理されてい

環境への配慮	修繕等が行われているか		る。
	樹木・花壇は良好に管理されているか	○	管理されている。
	草刈や除草はされているか	○	除草されている。
	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	節電・節水への取り組みを行っている。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	720千円	720千円	
	利用料金	0	0	
	事業収入	3,624千円	3,477千円	賃貸管理収入
	その他収入	40千円	20千円	利息等雑収入
	収入計(a)	4,384千円	4,217千円	
支出	人件費	1,894千円	2,159千円	職員1名分
	施設維持管理費	1,554千円	1,945千円	光熱水費等
	事業費	621千円	331千円	事務費等
	その他 (公租公課など)	315千円	148千円	
	支出計(b)	4,384千円	4,583千円	
収支	(a) - (b)	0	△366千円	赤字は前年度繰越金で対応

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	○	収支計画に沿った運営が行われている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	未	
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	節電、節水に取り組んでいる。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	行われている。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

平成29年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市滝野産業展示館
施設所在地	加東市河高4028番地
指定管理者	名称 加東市ふるさと振興協会 代表者 XXXXXXXXXX 住所 加東市下滝野1283番地1
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	産業振興部商工観光課 Tel 0795-43-0530

1 総合コメント

運営業務については、施設内に観光協会の事務所があることもあって、来場者を対象に山田錦イベントを開催し、観光案内等も積極的に行っている。また、消防訓練を実施し、防火管理者を選定されたが、苦情や緊急事態発生時の対応マニュアルが作成できていないこと及び職員の研修が実施されていないことについては、施設を運営する上で問題があると判断するので速やかな作成を求める。

維持管理業務については、植木の剪定や除草等は適切に行われている。また、トイレのみの利用者も多いことから、清潔感を保つため清掃に努めていることは評価できる。

引き続き地域産業の活性化及び地域住民の交流の増進を図るため、維持管理に努め、情報発信の拠点となる取組に期待したい。

2 今後の改善に向けた考え方

引き続き利用者アンケートを実施する等により、施設に対する要望や課題の掘り起こしに努め、迅速な対応により改善していくことで、利用者の増加を図ることが必要である。

また、平成28年度から補助金の目的外使用も認められたことから、事務所を構える（一社）加東市観光協会と連携し、集客力のあるイベント等を企画し、実施するなどの取り組みを行う必要がある。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、概ね履行できている。今後も清潔で清掃の行き届いた利用しやすい施設としての取組に期待する。

4 サービスの質について

清潔な施設を維持するために、清掃の質の向上を図っており、利用者アンケートにおいてもトイレや駐車場の清掃に対する満足度は高く、不満とする回答はなかった。引き続き清潔な施設の維持管理を継続されたい。

5 収支状況等について

管理経費に関して、大きな収益を望むことはできず、退店等テナント料の収入減、施設の整備のための支出が生じるようになった。今後においては、そのような事態に対応するため採算性を視野に入れた経営が必要である。

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市内水面関連知識普及教育施設

サービスの質に関するチェックシート (チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	利用者の要望に沿った対応を行った。
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	大きくなりすぎた金魚等飼えない魚類の引き受け
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	自主的に事業を実施。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	ホームページを運用。
		開館時間・休館日、施設利用手続き(例：予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取り組みが行われているか	未	
		市民参加・市民協働への取り組み	未	
		地域・関係機関等との連携	未	
	○	苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	△	緊急事態発生時のマニュアル作成中。
	○	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	月1回 連絡会議開催。

維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	市へ随時報告あり。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	リスク分担適用分において随時実施。
		快適に利用できる環境となっているか	○	なっている。
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	支障をきたすような修繕等はない。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	リスク分担適用分において随時実施。
	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	清掃実施時に補給。
		全体的(駐車場を含む)に、清潔に保たれているか	○	開館時に清掃を実施。
	○	避難経路に障害物はないか	○	経路は出入口のみで物を置く事は無い。
		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	月1回開催される連絡協議会にて実施。
	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	草刈を適宜実施。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	支障をきたすような修繕はない。

		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	市へ随時報告あり。
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	開館時に職員で適宜実施する。
		草刈や除草はされているか	○	開館時に職員で適宜実施する。
	環境への配慮	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	節電、節水に取り組む。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
夏休みザリガニ釣り	事業計画「学びと遊び」	夏休み期間中も無料で、来館者が自由に利用できる。	○	来場者からの声として高評価。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)
七夕短冊配布・展示	観光協会と連携して自主的に実施。	観光協会が実施する七夕短冊を館内で配布、記入されたものを展示。	子供向けのイベントの一つとして、高評価。

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	5,000千円	5,000千円	
	利用料金	0	0	
	事業収入	0	0	
	その他収入	0	260千円	パンフレット作成補助金
	収入計(a)	5,000千円	5,260千円	
支出	人件費	2,320千円	2,258千円	アクア東条職員4人
	施設維持管理費	1,788千円	1,651千円	水道光熱費、修繕費等
	事業費	867千円	975千円	事務費等
	その他 (公租公課など)	25千円	0	
	支出計(b)	5,000千円	4,884千円	
収支	(a) - (b)		376千円	

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	○	収支計画に沿った運営が行われている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	-	入館料無料。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	めずらしい魚を引受たため購入費が縮減できた。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	連絡会議等で運営状況を確認しながら、効率的・効果的な運営を実施している。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

平成29年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市内水面関連知識普及教育施設
施設所在地	加東市黒谷1197-23
指定管理者	名称 兵庫県釣針協同組合 代表者 XXXXXXXXXX 住所 加東市吉井731番地2
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、 実地調査、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントした うえて、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた 考え方」を記載した。
担当課	産業振興部 商工観光課 TEL (0795) 43-0531

1 総合コメント

運営業務をホームページに掲載するなどPR・集客に努められている。観光協会主催の七夕短冊展示にも自主的に協力するなど、利用者に楽しみを与えている。また、子どもの夏休み中で、利用者が多い時期に実施したザリガニ釣りは、利用者からも好評をいただいていることは評価できる。

しかしながら、緊急事態発生時の対応マニュアルが作成できていないことは速やかに対応する必要がある。

維持管理業務については、主な展示物の水槽の管理状況が良好であり、展示の魚などについても高評価を受けていることやその他の施設維持管理も良好であることから、今後も快適に利用できる状態を維持することが必要である。

保育園児から高齢者まで幅広い世代の15,221人（前年比76人増）に利用されており、引き続き周辺の観光施設等と連携した誘客に取り組んでいただくとともに、今後も環境、地場産業の振興など様々な面から教育施設としての役割を果たすことを求める。

2 今後の改善に向けた考え方

利用者アンケートを実施することにより施設に対する要望や課題の掘り起こしに努め、ザリガニ釣り等、施設の特色を活かした取り組みを継続されている。今後も利用者に喜んでいただける施設となるよう期待したい。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、高い水準で履行できている。

4 サービスの質について

利用者から魚の引受けから展示まで、また、魚の飼育や水槽の清掃等の細かな業務を行っている。引き続き、利用者より高評価を受けているサービスの提供が必要である。

5 収支状況等について

入館料が無料の施設であり、収入としては指定管理料のみである。施設の運営経費、維持管理費の削減の取り組みやパンフレットの作成に助成金を活用することで376千円の黒字となっており、平成28年度の199千円の黒字より黒字額が大きくなっている。

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市産地形成等促進施設・道の駅とうじょう

サービスの質に関するチェックシート

(チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基準	評価	評価に対する説明等
運営業務	○	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	店頭で聞いた意見をサービスに反映。
		利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	市外、県外のめずらしい野菜等を販売。
	○	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	卵パックの引換券の配布を実施。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	旅行会社や観光バス会社にPRを実施。
	○	開館時間・休館日、施設利用手続き(例：予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	催事の実施
	○	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を發揮しているか	○	地元農産物の直売
	○	地域・関係機関等との連携	○	観光協会等のイベント協力
	○	苦情や緊急事態発生時の対応	△	苦情対応の記録を作成し、情報の共有をしている。緊急事態発生時のマニュアルは作成中。
○	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	商工会の研修等に参加	

維持管理業務	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	適時に対応している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	リスク分担適用分について随時実施済み
		快適に利用できる環境となっているか	○	なっている。
	○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	市に随時報告している。
		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	リスク分担適用分について随時実施済み。
	○	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	○	1日2回の清掃時に補給している。
		全体的(駐車場を含む)に、清潔に保たれているか	○	運営時間内に清掃を随時実施している。
	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
		利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	×	防火訓練はされていない。
	○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	安全に利用できる。
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認め	○	市に随時報告。

環境への配慮	られる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか		
	指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	リスク分担適用分について随時実施済み。
	樹木・花壇は良好に管理されているか	○	適宜実施。
	草刈や除草はされているか	○	適宜実施。
	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	電気自動車用充電スポットを配備。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
売上（特産館）	77,300千円	78,773千円	○	特産館と直売所の一体化の効果
売上（農産物直売所）	135,780千円	145,831千円	○	特産館と直売所の一体化の効果
売上（コンビニ）	207,000千円	205,012千円	△	計画は未達成であるが、前年度に比べ増

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)

①収支の状況

項目		予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	0	0	
	利用料金	0	0	
	事業収入	431,700千円	442,284千円	
	その他収入	3,380千円	2,931千円	
	収入計(a)	435,080千円	445,215千円	
支出	人件費	58,200千円	58,221千円	
	施設維持管理費	63,300千円	12,379千円	
	事業費		53,133千円	
	その他 (公租公課など)	309,690千円 1,000千円	317,550千円 941千円	
	支出計(b)	432,190千円	442,224千円	
収支	(a) - (b)	2,890千円	2,991千円	当期利益

②収支の評価

項目	基準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内(収支計画に沿った内容)で運営が行われているか	○	収支計画に沿った運営が行われている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	新商品、季節外の商品の販売を実施。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	照明を順次LED化している。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	行われている。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

平成29年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市産地形成等促進施設・道の駅とうじょう
施設所在地	加東市南山1丁目5番地3
指定管理者	名称 株式会社 夢街人とうじょう 代表者 XXXXXXXXXX 住所 加東市南山1丁目5番地3
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	産業振興部 商工観光課 TEL (0795) 43-0531

1 総合コメント

運営業務については、上半期は天候に恵まれ、売上、客数ともに順調に推移した。下半期には9月の台風、10月の長雨、1月2月の強烈な寒気の影響もあり心配されたが、結果的には、売上、客数とも昨年以上の増があり順調に推移することができた。

また、平成29年3月20日に旧農産物直売所跡にオープンした「駅ラーメン 華」も順調な経営をしており、道の駅の客数の増加に貢献している。

他には、マイナビABCチャンピオンシップを始めとして市内外でのイベントに積極的に出店していることについては評価できることである。苦情の対応は記録を付けて情報共有はされているものの緊急事態発生時の対応マニュアルが作成には至っておらず、施設を運営する上で問題があると思われるので、早急な対応が必要である。

維持管理業務については、1日2回、朝夕の清掃及びチラシ・パンフレットの整理を行った。また、夜間用駐車場のスポットライトを新設することで夜間駐車利用者の安全安心に努められたことは評価できる。

今後も魅力あるサービスの提供、安心安全で清潔な施設の維持管理により、利用しやすい施設であるよう努めることが必要である。

2 今後の改善に向けた考え方

農産物直売所と特産館が一体化したことにより、利用者が買い物をしやすいフロアに仕上がったことで順調な売り上げを確保できている。

今年度も利用者アンケートを実施し、要望や課題を抽出し改善していくことで、利用者の増加につながるよう改善していくことが必要である。

3 業務の履行状況について

協定書・仕様書で定められた項目について、高い水準で履行できている。また、昨年度と同様に黒字運営されている。

4 サービスの質について

利用者アンケートでは、商品の品揃えやスタッフの対応について、大変良い・やや良い・普通が95%以上を占めており、前年度に引き続き利用者へのサービスが充実していると言える状態にある。

5 収支状況等について

特産館、農産物直売所、コンビニ、レストランの売上げは、平成28年度と比較するといずれの施設も増収となっている。入込客数では、コンビニが前年比を3.2%割込んだものの、他の施設は前年度より入込客数が多く堅調な動きとなっている。また、特産館と農産物直売所は、平成28年度に行なわれた改修によるワンフロア化した効果によるものと思われるが売上高と入込客数とも増加している。

全体では、前年度の4,325千円の黒字には及ばないものの2,991千円の黒字を計上しており、健全な運営がされていると認められる。