

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：加東市東条福祉センター「とどろき荘」
及び加東市東条デイサービスセンター**

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・要望を反映させ、サービス向上に努めているか	○	利用者の意見で改善すべき内容であれば即対応している。
		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	○	集客イベントを定期的に実施している。
	○	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	○	HP、広報紙等でイベント等を周知している。
		利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	割引券を道の駅とうじょう等に配布するなどの工夫をしている。
		その他サービス向上への取り組み		未実施
		市民参加・市民協働への取り組み		未実施
		地域・関係機関等との連携		未実施
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	○	マニュアル化ができている。
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	○	定期的にスキルアップ研修等を実施している。
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）	○	常時点検している。報告等にも漏れがない。
		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	○	修繕できている。
		快適に利用できる環境となっているか	○	常に利用者の目線で施設管理が行われている。
	○	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）	○	常時点検している。報告等にも漏れがない。
		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	○	修繕できている。
	○	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼は常に補給されているか	○	できている。
		全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	清潔である。
警備業務	○	避難経路に障害物はないか	○	整理整頓されている。
	○	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	○	定期的に避難訓練が行われている。
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	○	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	○	常時点検している。報

	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）		告等にも漏れがない。
	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	○	修繕できている。
	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	○	管理されている。
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	○	利用状況に応じたこまめな消灯を実施している。

- 「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)
さくらまつり	デイ、まち協とで喫茶	来場者約150名	
とどろきカラオケの集い	出演者40人	来場者約250名	
詩吟発表会	出演者70人	来場者約100名	
歌と踊りのフェスティバル	出演者40人	来場者約250名	
まぐろ解体ショー	まぐろ解体と販売	100名に販売	物品等販売による収益で住民参加型の自主事業を開催し、憩いの場の提供と収益の増加に繋げるための取り組みを行っている。
クリスマス会	デイ、まち協とで喫茶	来場者約150名	
和太鼓であったかINとどろき	和太鼓団体による演奏	来場者約250名	

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	47,886千円	47,886千円	
	利用料金	40,978千円	43,267千円	予算見込数以上の利用者があったため
	事業収入	3,840千円	3,831千円	
	その他収入	10千円	1千円	
	収入計 (a)	92,714千円	94,985千円	
支出	人件費	19,001千円	18,997千円	
	施設維持管理費	13,024千円	5,035千円	H29年度改修工事に伴い維持修繕補修を順延したため
	事業費	59,225千円	59,216千円	
	その他 (公租公課など)	1,464千円	1,443千円	
	支出計 (b)	92,714千円	84,691千円	
収支	(a) - (b)	0千円	10,294千円	

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	○	H29年度の改修工事に伴う市との調整による維持修繕補修の順延以外、計画どおり遂行されている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	ワンコイン入浴などの取組により、収入が増加している。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	節電努力等、精力的に実施している。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	浴槽ごとに温度設定を見直すなど努力している。

- ・「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28年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市東条福祉センター「とどろき荘」 加東市東条デイサービスセンター
施設所在地	加東市岡本1571番地1
指定管理者	名称 社会福祉法人 加東市社会福祉協議会 代表者 会長 吉村 進吾 住所 加東市社26
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上で、モニタリングの「総合コメント」及び「今後の改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	福祉部 社会福祉課 Tel 43-0070

1 総合コメント

全般的に健全な運営が行われ、清掃スケジュールや浴槽ごとの温度設定の見直しなど経費削減に努力されている。また、集客効果が見込まれるカラオケ大会やポイントアップキャンペーン事業などの実施、地域の憩いの場であるとどろきカフェ運営への協力などは、集客効果と地域の福祉センターであることを考慮したものであり評価できる。

2 今後の改善に向けた考え方

市民アンケートの実施を来年度の課題とし、当該アンケートの結果を反映させた一層のサービス提供に努めてほしい。

3 業務の履行状況について

おおむね高い水準で業務を履行している。会議室の貸出業務もあり、引き続き、施設の快適な利用環境の維持が必要である。また、住民参加型のイベントの実施、とどろきカフェ運営への協力など、引き続き、住民の方の憩いの場の提供や入浴者の増加につながる事業実施に努めてほしい。

4 サービスの質について

会議室や浴場の利用者が安心して利用できるよう柔軟なサービスに努めている。引き続き、施設内の美化に努め、利用者全員に満足してもらえるようアンケート調査を実施し、利用者のニーズの把握に努めてほしい。

5 収支状況等について

事業計画（予算）に基づく、適切な事業執行で、健全な運営がなされている。また、経費削減についても努力している。

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・要望の反映	○ 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月にアンケートを実施。
		○ 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。
	利用促進への取り組み	○ 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。
	その他サービス向上への取り組み	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	-	
	市民参加・市民協働への取り組み	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	-	
	地域・関係機関等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	-	
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	×	マニュアル等は作成できていない。
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	建築物・設備の保守管理業務	○ 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。
	備品・什器の保守管理業務	○ 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。
	清掃業務	○ トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼は常に補給されているか	○	補給されている。
		○ 全体的に（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	○	消防訓練を実施した。
	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	○	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、適切な修繕等が行われているか	○	適切に管理されている。

		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	<input type="radio"/>	管理されている。
		草刈や除草はされているか	<input type="radio"/>	除草されている。
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	<input type="radio"/>	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)

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	720千円	720千円
	利用料金	0	0
	事業収入	3,130千円	3,639千円 賃貸管理収入
	その他収入	750千円	24千円 利息等雑収入
	収入計 (a)	4,600千円	4,383千円
支出	人件費	1,920千円	1,509千円 職員1名分
	施設維持管理費	2,110千円	1,949千円 光熱水費等
	事業費	560千円	292千円 事務費等
	その他 (公租公課など)	10千円	243千円
	支出計 (b)	4,600千円	3,993千円
収支	(a) - (b)	0	390千円

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	-	
	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28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 西村 嘉宣 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	<p>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。</p> <p>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「今後の改善に向けた考え方」を記載した。</p>	
担当課	地域創造部商工観光課 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、来場者への観光案内等も積極的に行っている。また、消防訓練を実施していることは評価できる。しかしながら、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できていないことについては、非常に問題があると思われる所以、早急な対応をお願いしたい。

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

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に、円滑な維持管理を行つていただくとともに、健全な運営に努めていただきたい。

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、利用者の増加につなげていただきたい。

また、平成28年度に補助金による利用の制限が解除されたこともあり、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組みも実施していただきたい。

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。今後も清潔で清掃の行き届いた、より親しみやすく利用しやすい施設を目指し、維持管理を行つていただきたい。

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に努めていただきたい。

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ないため、コスト意識を徹底し、必要経費の削減を図ったことで、390千円の黒字となっている。更なる経費の削減に努めていただきたい。

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・要望の反映	○ 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	○	8月にアンケートを実施。
		○ 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	○	アンケート内容を反映。
	利用促進への取り組み	○ 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。
	その他サービス向上への取り組み	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	-	
	市民参加・市民協働への取り組み	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	-	
	地域・関係機関等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	-	
	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	○	緊急性のある事象はなし。
	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	○	月1回連絡会議実施。

維持管理業務	建築物・設備の保守管理業務	○ 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ついて随時実施。
		○ 快適に利用できる環境となっているか	○	なっている。
	備品・什器の保守管理業務	○ 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）	○	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ついて随時実施。
	清掃業務	○ トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼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。
	警備業務	○ 避難経路に障害物はないか	○	経路は入り口のみ。物を置くことはない。
		○ 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	○	月1回連絡会議にて実施。
	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	○	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	○	市へ随時報告あり。

	繕等が行われているか		
	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。
	草刈や除草はされているか	○	開館時に職員で適宜実施。
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」	夏休み期間中に無料で、来館者が自由に利用できる。	○	アンケートにて高評価。

- 「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	実施計画なし。観光協会の依頼で自主的に実施。	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。	子ども向けのイベントの一つとして、顧客満足度に反映されたと考えられる。

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	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	0
	収入計 (a)	5,000千円	5,000千円
支出	人件費	2,347千円	2,273千円 アクア東条職員4人
	施設維持管理費	1,850千円	1,621千円 水道光熱費、修繕費等
	事業費	775千円	906千円 事務費等
	その他 (公租公課など)	28千円	0
	支出計 (b)	5,000千円	4,801千円
収支	(a) - (b)	0	199千円

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	○	水道光熱費の削減。
	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28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番地23
指定管理者	名称 兵庫県釣針協同組合 代表者 土肥 富幸 住所 兵庫県加東市吉井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、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「今後の改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	地域創造部 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ホームページに掲載し、PR・集客に努められている。観光協会の取組の七夕短冊展示に自主的に協力し、顧客満足度の上昇に繋がっていると考える。また、利用者が多い子どもの夏休みに実施したザリガニ釣りは好評で、利用者アンケートでも良い意見を多数いただき非常に評価できる。

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、利用者アンケートにおいても、展示の魚などについては「大変満足・満足」が95%と高評価である。その他の施設維持管理も良好で、今後も快適に利用できる状態を維持してもらう。

保育園児から高齢者まで幅広い世代の15,145人（前年比232人増）に利用いただけており、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していただきたい。

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、利用者の増加に繋げていただきたい。

また、ザリガニ釣り等、施設の特色を活かした取組の継続により、利用者に喜んでいただける施設となるよう、引き続き努力していただきたい。

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。

今後も淡水魚の飼育・展示を通じて、生態に関する知識や内水面利用マナーや地場産業の「釣針」を幅広い世代の利用者に紹介いただきたい。

4 サービスの質について

利用者アンケートでは、係員の対応について、大変満足・満足が91%を占めており、サービスが充実していると言える。引き続き質の高いサービスを提供いただきたい。

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。

平成28年度に女子トイレの洋式化工事を行っているが、これは当施設の指定管理料からではなく、指定管理者である兵庫県釣針組合の会計で対応いただいている。

施設の経費、維持管理費の削減に取り組まれている。引き続き経費の削減に努めたい。

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・要望の反映	○ 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	○	8月にアンケートを実施した。
		○ 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	○	直売所を移転した。
	利用促進への取り組み	○ 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	○	スタンプカードや買い物物品お預かりサービス等を実施。
		○ 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へ積極的にPR。
	その他サービス向上への取り組み	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	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	地元農産物の直売。
	地域・関係機関等との連携	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	○	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	×	マニュアルが作成されていない。
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	○	商工会の研修等に参加

維持管理業務	建築物・設備の保守管理業務	○ 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）	△	催事の際点字ブロック上に出店しているケースが見受けられる。
		○ 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。
		○ 快適に利用できる環境となっているか	○	なっている。
	備品・什器の保守管理業務	○ 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）	○	市に隨時報告。
		○ 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。
清掃業務	○	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼は常に補給されているか	○	1日2回の清掃時に補給。
	○	全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	運営時間に適宜実施。
	○	避難経路に障害物はないか	○	障害物はない。
警備業務	○	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	○	防火訓練等の実施。
	○	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	○	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の発生はなかった。
外構・植栽等管理業務	○	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	○	実施されている。

	繕等が行われているか		
	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	○	電気自動車用スポットを配備。

- 「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）	77,000千円	74,966千円	△	前年度の反動、下期の天候不良。
売上（農産物直売所）	120,750千円	127,849千円	○	直売所の移転、増築、改修工事。
売上（コンビニ）	197,050千円	204,179千円	○	サークルKとの統合。

- 「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)

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 0	0	
	利用料金 0	0	
	事業収入 399,600千円	417,642千円	売上げ等
	その他収入 4,800千円	3,710千円	雑収入等
	収入計 (a) 404,400千円	421,352千円	
支出	人件費 55,250千円	55,597千円	給料、手当等
	施設維持管理費 60,400千円	10,671千円	光熱水費、修繕費等
	事業費 284,700千円	349,089千円	減価償却費、広告宣伝費等
	その他 (公租公課など) 120千円	1,670千円	
	支出計 (b) 400,470千円	417,027千円	
収支	(a) - (b) 3,930千円	4,325千円	

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	○	スタンプカードの発行等
	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28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 土肥 富幸 住所 兵庫県加東市南山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「今後の改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	地域創造部 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、下期の天候不良等の影響もあり特産館は前年実績を下回ったものの、他の2部門は好調な売上げを維持し、直営3部門の合計では前年の営業実績を上回っていることや、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。しかしながら、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は、施設を運営する上で非常に問題があると思われるので、早急な対応をお願いしたい。

維持管理業務については、懸案であった農産物直売所の移転、増築、改修工事も完了し、利用者からの要望の高かった休憩コーナー及びトイレの洋式化工事を兵庫県が実施している。トイレについては、以前から1日数回の清掃を行っており、清潔感を保つことに努めていることは評価できる。

今後も魅力あるサービスの提供、清潔な施設の維持管理により、加東市の知名度向上に寄与していただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

農産物直売所の移転、増築工事に取り組むことで、特産館と農産物直売所を一体化し、利用者が買い回りしやすい売り場構成としたことで、好調な売り上げを維持できている。引き続き利用客の増加に繋がる取組を継続していただきたい。

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、利用者の増加に繋げていただきたい。

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。平成28年度は特産館と農産物直売所の配置問題を解消し、情報休憩コーナーの内容を充実させたことで、相乗効果が生まれ、売上の増加に繋がった。

4 サービスの質について

以前から県に要望していたトイレの洋式化により、利用者への利便性の向上が図られた。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、利用者へのサービスが充実していると言える。引き続きサービスの向上に向けて努力していただきたい。

5 収支状況等について

特産館は平成27年度と比較し減収となったものの、コンビニや農産物直売所の売上は引き続き好調である。特に、農産物直売所については、出荷農家の増加や品揃えや品質の向上に繋がっている。全体では、4,325千円の黒字を計上しており、引き続き健全な運営に努めたい。ただきたい。

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： 加東市やしろ鴨川の郷

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・要望の反映	○ 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	○	10~11月にアンケートを実施。
		○ 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。
	利用促進への取り組み	○ 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。
	その他サービス向上への取り組み	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	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	・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	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	○	・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	×	マニュアル等は作成できていない。
	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	建築物・設備の保守管理業務	○ 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）	○	市に随时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。
	備品・什器の保守管理業務	○ 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）	○	市に随时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。
清掃業務	○ トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼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	○	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	○	管理された状態が保たれている。	

	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	○	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	18,200人	14,832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	24,000,000円	22,186,740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 12,615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	19,450千円	
	利用料金	25,500千円	施設利用料
	事業収入	0	レストランからの賃料等
	その他収入	0	
	収入計 (a)	44,950千円	44,052千円
支出	人件費	27,410千円	人員減による減
	施設維持管理費	13,400千円	光熱水費、修繕費等
	事業費	2,740千円	印刷代、郵券代等
	その他 (公租公課など)	1,400千円	
	支出計 (b)	44,950千円	42,258千円
収支	(a) - (b)	0	1,794千円

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28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 小畠 弘 住所 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「今後の改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	地域創造部商工観光課 TEL 0795-43-0530

1 総合コメント

運営業務については、ホームページをリニューアルし、ネット予約を拡大させるなどインターネットを活用し、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。ドクターへ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、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非常に問題があるので、早急な対応をお願いしたい。

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、1泊2食付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を充実させるなど、利用者の確保にも積極的に取組んでいる。

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の運営に励んでいただきたい。

2 今後の改善に向けた考え方

平成28年度にコテージの老朽度調査を実施し、平成29年度に修繕工事を実施するとともに、平成29年度には、本館及びキャンプ場の老朽度調査を行い、計画的に修繕工事を実施することとしている。

コテージにおいては、冬季の利用率の向上が課題となっているが、コテージのリニューアル段階でも改めてPR強化に努めていただきたい。

また、利用者アンケートによると半数近くの方がホームページで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思われる。今後、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好評なキャンペーンの継続などにより、経営の健全化に取り組んでいただきたい。

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。今後も新たな教室の開催など工夫していただき、利用率の向上に努めていただきたい。

4 サービスの質について

利用者アンケートでは、また利用したいと感じる方が95%に達するなど満足度は高い結果が出ており、引き続きサービスの向上に向けて努力していただきたい。

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予算額には到達しなかつたが、人件費や光熱水費等の削減による経営努力により1,794千円の黒字となっている。引き続き収支の改善に努めていただきたい。

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・要望の反映	○ 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月にアンケートを実施。
		○ 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。
	利用促進への取り組み	○ 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による広報を開始した。
	その他サービス向上への取り組み	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、閉館時間も延長している。
	市民参加・市民協働への取り組み	市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	△	隣接する播磨中央公園利用者を呼び込むため、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	地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	○	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実施。
人材育成	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	×	マニュアル等は作成できていない。
	○ 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	○	道の駅とうじょうでの職員長期研修や温泉施設視察研修を実施している。	

維持管理業務	建築物・設備の保守管理業務	○ 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。
清掃業務	備品・什器の保守管理業務	○ 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。
警備業務		○ トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼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	○	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	203,000人	159,654人	△	大規模修繕による休業の影響もあり、計画を下回った。
使用料	102,200,000円	80,096,000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)

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	18,120千円	漏水工事等に伴う、休業補償分の追加
	利用料金	104,000千円	入浴料
	事業収入	4,500千円	売店、レストラン等収入
	その他収入	1,380千円	預金利息等
	収入計 (a)	128,000千円	142,609千円
支出	人件費	33,700千円	複式会計移行に伴う未払金等の整理
	施設維持管理費	71,950千円	光熱水費、修繕費等
	事業費	21,150千円	事務費、消耗品費等
	その他 (公租公課など)	1,200千円	4,447千円
	支出計 (b)	128,000千円	140,609千円
収支	(a) - (b)	0	2,000千円

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	○	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	○	クーポンサイト「ポンパレ」での オンライン販売を実施。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされてい るか	○	複式簿記を取り入れ、経営の透明 性を高めた。人件費の削減に向けて、超勤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28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 西村 嘉宣 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「今後の改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	地域創造部商工観光課 TEL0795-43-0530

1 総合コメント

運営事業については、Facebookやクーポンサイト「ポンパレ」など、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」の受け入れ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、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は、施設を運営する上で非常に問題があると思われるので、早急な対応をお願いしたい。

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88%を占めるることは、利用者がまた来たいと思うサービスに繋がっているのではないかと推測できる。また、漏水工事等に伴う休業（平成28年10月12日～10月26日）もあり、入浴者は前年比の93.2%にとどまったが、クーポンサイトの活用やイベント等、利用者の増加に向けた取組は一定の評価ができる。

最後に、平成28年度から複式簿記を導入したことでの経営の透明性を高めることができている。今後についても引き続き利用者が快適に過ごせるような施設管理、運営をお願いしたい。

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することとしており、この調査結果に基づき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昨年好評であったクーポンサイトの活用等による、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く、利用者の増加に繋げていただきたい。

また、これまで利用者の増加に重点を置いた取組を行っているが、夜間等の利用状況をデータ化し、収益の増加に繋がっているか等の検証も行っていただきたい。

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増加を図るなどの営業努力を行っている。引き続き、清潔で安心、安全な施設の維持管理に努めていただきたい。

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88%を占めている。引き続き利用者へのサービス向上に努めていただくとともに、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うなどにより、清潔な施設の維持に努めていただきたい。

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た。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しているが、資格を活かし更なるサービス向上に取り組んでいただきたい。

5 収支状況等について

平成28年度から食堂部門を事業会計に組み入れたことにより、収入・支出ともに予算額から大幅に増額した。ここ数年間利用者、特に女性の減少が続いているが、単年では2,000千円の黒字を計上できているものの、休業に際し指定管理料の増額が必要となった。今後、女性利用者の増加に特化した取組を検討する等、収支の更なる改善に向け経営努力を行っていただきたい。

